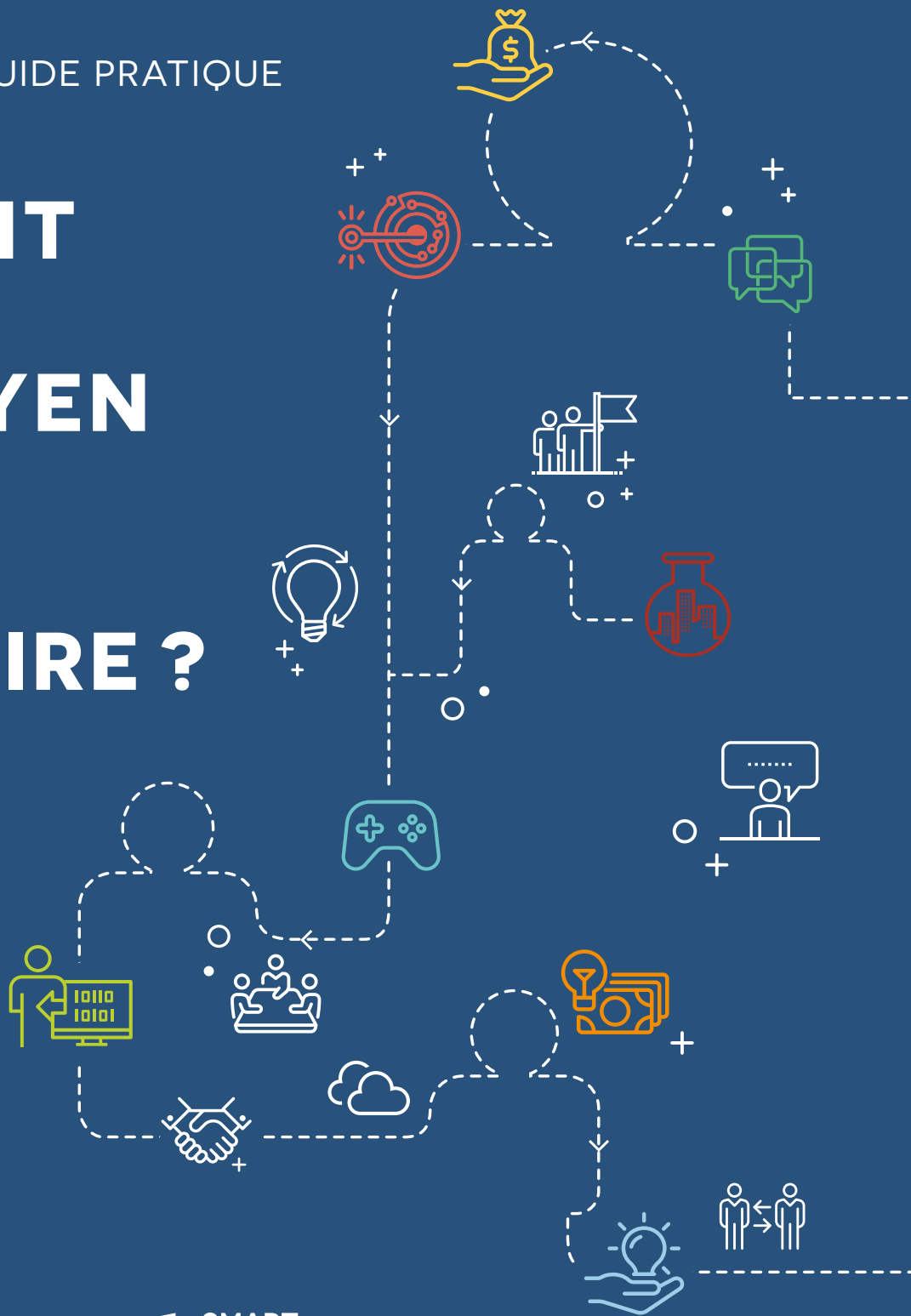


SMART CITY - LE GUIDE PRATIQUE  
TOME 2

# COMMENT RENDRE LE CITOYEN ACTEUR DE SON TERRITOIRE ?





## LE GUIDE PRATIQUE DE LA SMART CITY - TOME 2 PAR LE SMART CITY INSTITUTE

### AUTEURS

**Catherine Nguyen** - Responsable de projets

**Hélène Bleus** - Chercheuse-Doctorante

**Jonas Van Bockhaven** - Chercheur

### COORDINATION

**Catherine Nguyen** - Responsable de projets

### SUPERVISION

**Carina Basile** - Directrice des opérations

**Prof. Nathalie Crutzen** - Directrice académique

## **ORGANISATION**

Smart City Institute  
HEC Liège  
Université de Liège

## **PARUTION**

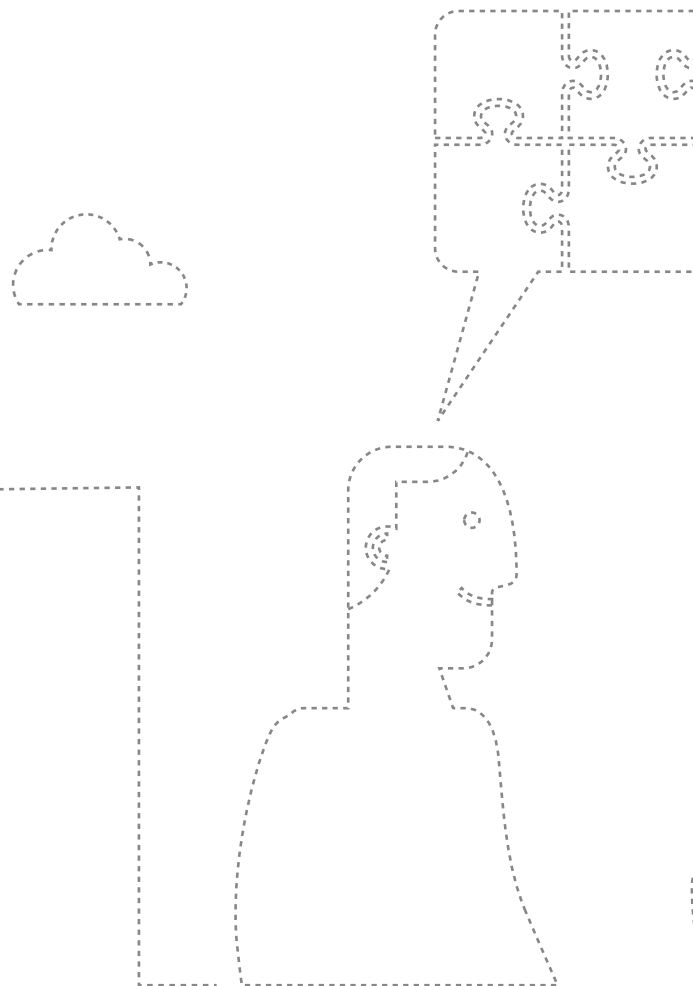
Publié en septembre 2018  
avec le support de Digital Wallonia

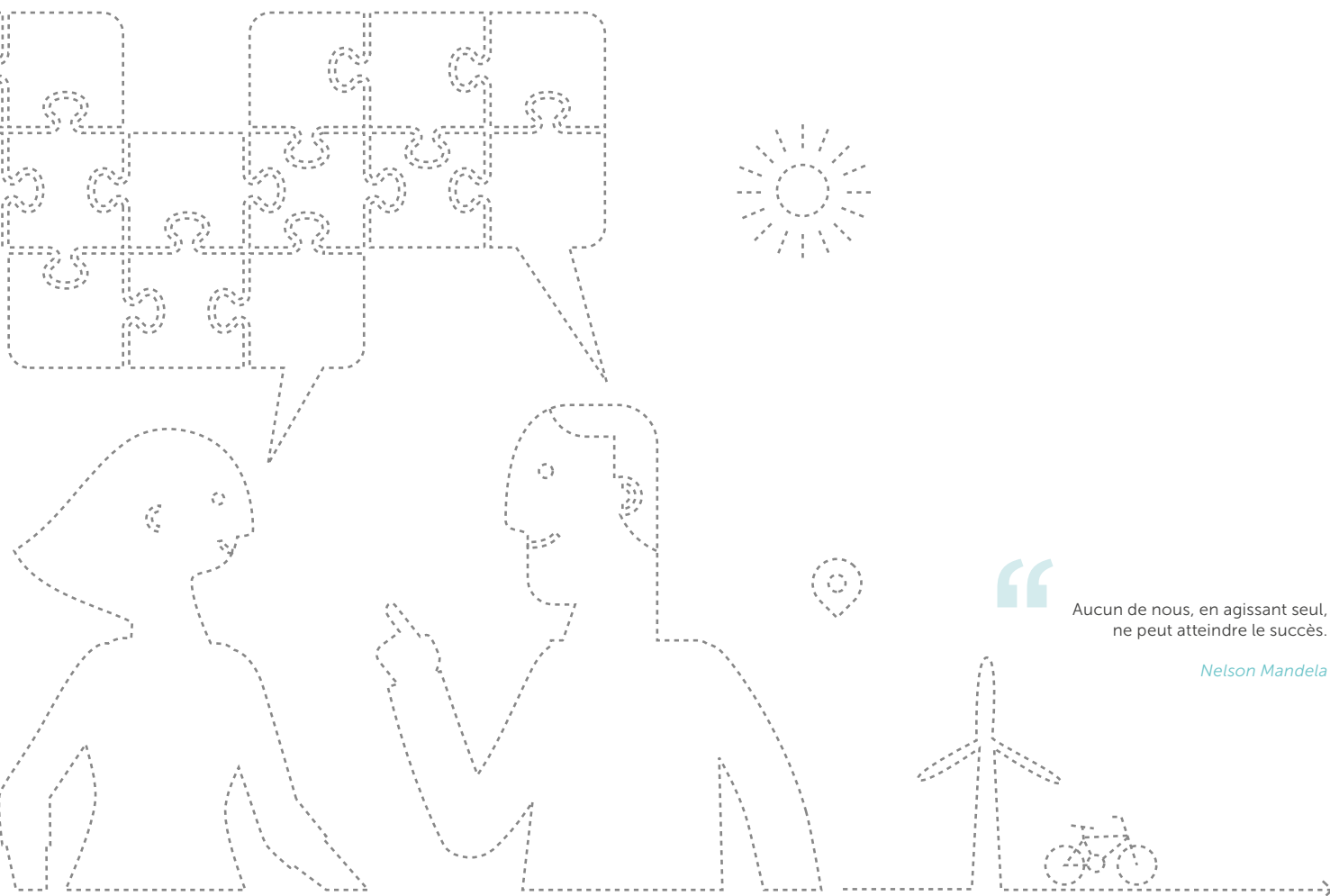
## **VERSION EN LIGNE**

[www.guidesmartcity.be](http://www.guidesmartcity.be)

## **DESIGN**

Hungry Minds





“

Aucun de nous, en agissant seul,  
ne peut atteindre le succès.

*Nelson Mandela*

# TABLE DES MATIÈRES

## 10 INTRODUCTION

## 14 PARTICIPATION CITOYENNE : CONTEXTE, ENJEUX ET PERSPECTIVES

- 15 La gouvernance dans la Smart City
- 18 La participation citoyenne
- 22 Le paysage légal en matière de participation citoyenne

## 24 PARTICIPATION CITOYENNE : ÉTAT DES LIEUX ET ENJEUX EN BELGIQUE

- 25 L'Union des Villes et des Communes Wallonnes - UVCW
- 27 De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten - VVSG
- 28 L'Association Ville et Communes de Bruxelles - Brulocalis

### LÉGENDE



DÉFINITIONS



EXEMPLES

## 30 QUELQUES PRATIQUES PARTICIPATIVES A L'AUBE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES



36 L'Open Data - L'Open Gov



42 Le Hackathon



48 Le Crowdsourcing



52 La plateforme de participation citoyenne



60 Le Living Lab



68 La Gamification et le Serious Game



72 Le budget participatif



76 Le Crowdfunding

## 82 PROJETS DE PARTICIPATION CITOYENNE : ÉVALUATION ET SUIVI

84 Les méthodes d'évaluation des projets participatifs

86 Quelques recommandations

87 Quelques exemples

## 88 CONCLUSION

90 Quelques points d'attention

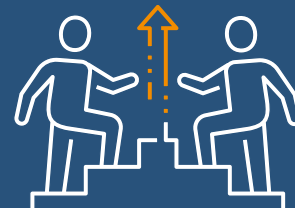
92 Les étapes-clés

## 94 RÉFÉRENCES

## 98 LE SMART CITY INSTITUTE



# INTRODUCTION





Notre société est confrontée à des défis qui évoluent de manière exponentielle et nos territoires sont à un tournant crucial de leur développement.

À l'ère digitale, dans un monde en perpétuelle évolution où la population globale ne cesse d'augmenter, où la pollution fait rage, où les ressources naturelles s'épuisent et où des défis sociaux majeurs se posent, un changement structurel s'amorce, des choix s'opèrent et de nouveaux modes de fonctionnement voient le jour. Les espaces urbains et ruraux doivent alors se repositionner afin de s'adapter à ces nouveaux changements.

Les technologies digitales, si elles sont intelligemment utilisées, offrent à nos territoires des opportunités nouvelles pour atteindre des objectifs de transition durable en agissant sur la mobilité, l'environnement, la gestion des ressources, etc.

Il faut néanmoins rappeler que les territoires sont bien plus qu'un système d'infrastructures : il s'agit d'un écosystème complexe composé également de communautés et d'individus possédant des besoins et des aspirations différentes<sup>1</sup>. Nos comportements et interactions ont d'ailleurs changé suite à l'arrivée de la technologie, que ce soit avec Internet ou encore les Smartphones. Ces outils sont devenus incontournables et même parfois indispensables dans nos vies de tous les jours. De plus, les citoyens sont désormais habitués à vivre des expériences novatrices offertes par le secteur privé, toujours à l'affût des dernières tendances. Ils sont devenus plus exigeants et s'attendent à pareils engagements de la part des services publics (tels que la possibilité d'accéder aux documents administratifs en ligne, la disponibilité d'informations sur sa commune en temps réel, etc.)<sup>2</sup>. Dorénavant, de nombreux citoyens souhaitent agir plutôt que de subir les dynamiques globales qui impactent leurs espaces de vie. Enfin, de leur côté, les communes sont de plus en plus conscientes de l'importance de placer le citoyen en tant qu'acteur plutôt qu'utilisateur, afin d'aider le territoire à fixer ses priorités et à développer ce qui serait le plus bénéfique pour ses habitants.

Dès lors, des questions se posent à nos communes<sup>1</sup>:

- Comment permettre au citoyen d'interagir avec son environnement ?
- Comment mieux comprendre les besoins du citoyen ?
- Comment engager le dialogue avec le citoyen ?
- Comment favoriser la collaboration et la cocreation pour résoudre les défis sociétaux ?
- Comment développer un sentiment d'appartenance et un engagement fort du citoyen par rapport à son territoire ?
- Comment changer les approches traditionnelles des territoires afin de favoriser les initiatives citoyennes ?
- Quels sont les bénéfices pour les deux parties ?
- Comment les autorités locales peuvent-elles jouer un rôle de facilitateur/modérateur pour réunir les différentes parties prenantes et arriver à un consensus Win-Win ?
- Comment le digital peut-il être au service de la participation citoyenne ?
- Etc.

C'est pourquoi, après avoir démystifié le concept de Smart City et proposé aux acteurs concernés une démarche concrète pour s'engager dans une stratégie Smart City (voir le premier Guide Pratique de la Smart City\*), le Smart City Institute vous propose ce second Tome pour aborder plus particulièrement la question de la participation citoyenne sur nos territoires.

\* 2017 Guide Pratique de la Smart City, disponible sur [www.GuideSmartCity.be](http://www.GuideSmartCity.be)



---

## MÉTHODOLOGIE

Le choix du sujet de ce deuxième Tome s'est basé sur une analyse des besoins en information et en guidance mis en évidence par les acteurs territoriaux en Belgique, que ce soit lors :

- des activités organisées par le Smart City Institute (formations réunissant des dizaines de participants issus des secteurs public et privé, événement annuel rassemblant le réseau de l'institut, etc.) ;
- des événements auxquels l'Institut a été amené à participer et pendant lesquels de nombreux acteurs ont été approchés ;
- des réunions Core Team\*\* organisées par l'Agence du Numérique et où l'institut est présent en tant que Référent académique ;
- ou bien encore via les résultats des Baromètres 2017 et 2018 faisant un état des lieux des dynamiques Smart City en Belgique et en Wallonie\*\*\*.

Il ressort clairement de nos analyses des besoins que l'un des plus grands défis auxquels sont confrontés nos territoires (et plus particulièrement nos communes) consiste à répondre à la question : « Comment rendre le citoyen acteur d'un territoire durable et intelligent ? »

Rappelons que dans le processus itératif présenté dans le Guide Pratique de 2017, un des principaux prérequis à une démarche Smart City est l'ouverture vers l'extérieur et l'importance de l'implication citoyenne que ce soit avant, pendant et après la mise en œuvre des projets.

C'est donc sur base de la littérature scientifique et des bonnes pratiques internationales mises en place par de nombreuses villes dans le monde que nous avons choisi de structurer ce Guide en quatre chapitres distincts :

- 1) Les concepts de base liés à la gouvernance et plus spécifiquement à la participation citoyenne ;
- 2) Un état des lieux des dynamiques de la participation citoyenne sur notre territoire, grâce au point de vue des trois représentants des villes et communes de notre pays (Brulocalis, UVCW et VVSG) ;
- 3) Quelques pratiques innovantes et concrètes à l'aube du numérique (liste non exhaustive) afin d'activer la participation des citoyens sur un territoire donné ;
- 4) Quelques recommandations et exemples d'évaluation et suivi des projets développés en la matière.

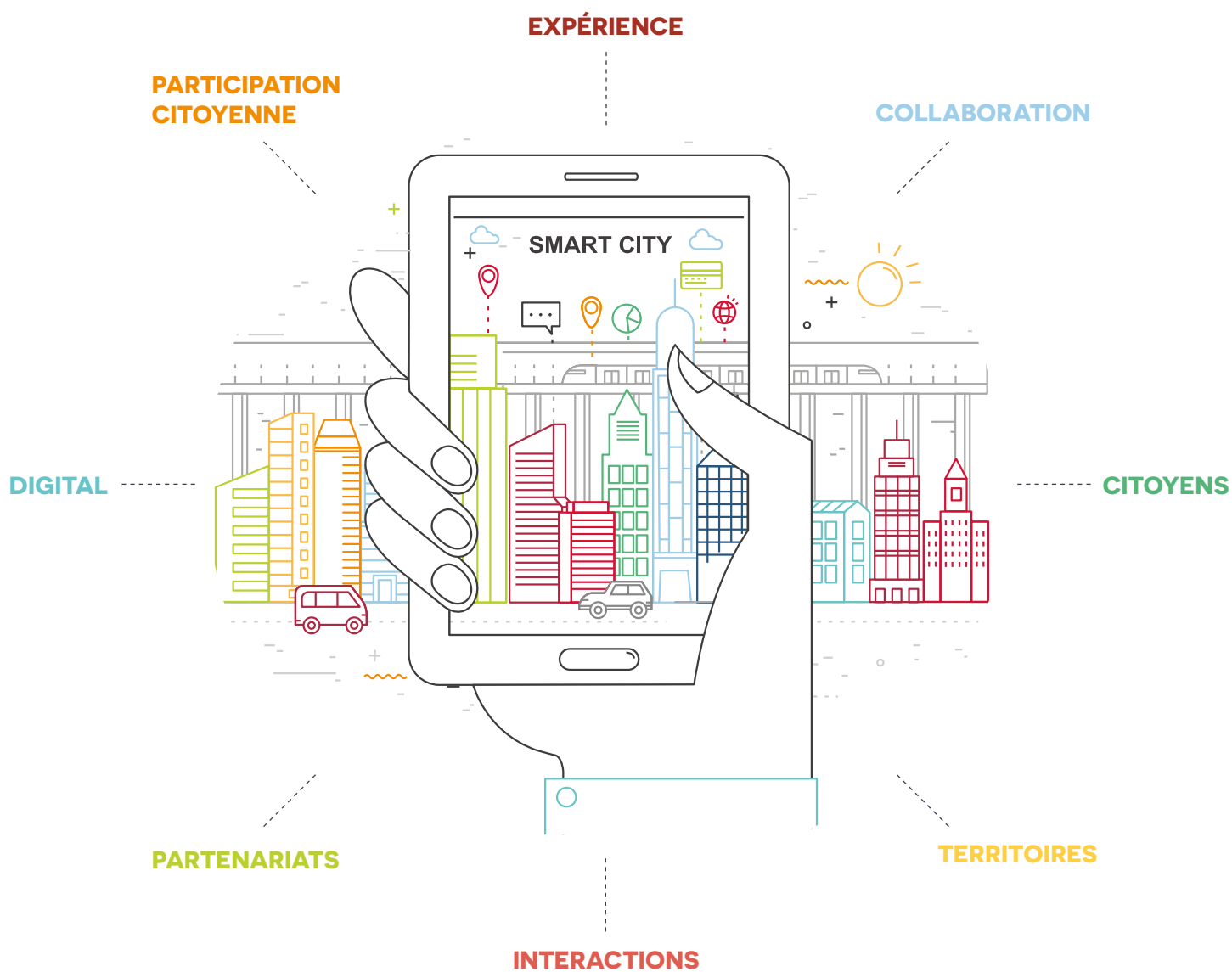
En ce qui concerne les exemples qui sont présentés aux chapitres trois et quatre de ce Guide, notre choix s'est porté sur des cas internationaux, avec une attention particulière à la diversité des territoires retenus et à la transférabilité des cas à nos communes. L'objectif est de mettre en lumière les pratiques les plus inspirantes pour nos territoires.

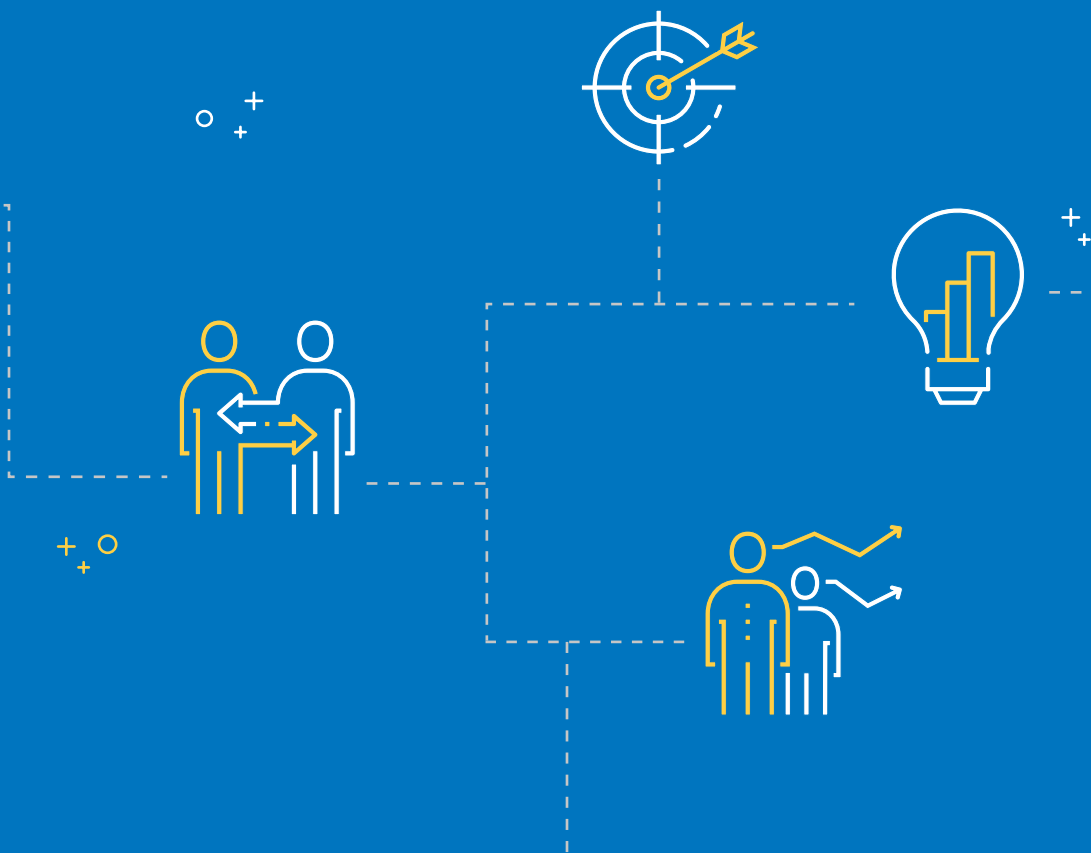
Ce Guide a ainsi pour ambition de vous inspirer, gouvernements locaux, et de vous accompagner sur le chemin de l'ouverture à l'innovation citoyenne et de la créativité urbaine comme soutien à la transformation de vos communes.

Nous espérons qu'il enrichira vos réflexions et que les conseils pratiques qu'il vous prodiguera vous seront utiles dans la transition durable et intelligente de votre territoire.

\*\* Les réunions Core Team, organisées depuis décembre 2015 et ayant lieu tous les mois, rassemblaient initialement les principales villes wallonnes impliquées dans le projet Digital Cities : Tournai, Mons, Charleroi, Namur et Liège. D'autres communes, disposant d'une vision avancée en matière de villes intelligentes, sur des territoires urbains ou au contraire ruraux, sont à présent également associées. Ce groupe de travail a vocation à poursuivre son ouverture à d'autres communes en devenant le lieu privilégié de l'identification, du partage et de la mutualisation des initiatives Smart. Ce groupe inclut également d'autres acteurs impliqués dans les projets des villes ainsi que l'administration de la Région wallonne.

\*\*\* Baromètres 2017 et 2018, publiés par le Smart City Institute et accessibles sur [www.SmartCityInstitute.be](http://www.SmartCityInstitute.be)





# 01

## **LA PARTICIPATION CITOYENNE**

LE CONTEXTE, LES ENJEUX  
& LES PERSPECTIVES

Le premier chapitre de cet ouvrage a pour but d'apporter un cadre théorique et scientifique permettant de poser un regard transversal sur le concept de participation citoyenne. Il comporte trois sections distinctes. Le premier volet aborde la notion de gouvernance dans la Smart City. Ensuite, un focus particulier est placé sur le sujet principal de ce Guide, un des outils de la gouvernance : la participation citoyenne. Enfin, ce chapitre se clôture par un aperçu du paysage légal en la matière au niveau international, européen et belge.

# 1

## LA GOUVERNANCE DANS LA SMART CITY

*Par Jonathan Desdemoustier, Chercheur-Doctorant au Smart City Institute,  
HEC Liège, Université de Liège*

L'évolution vers un territoire durable et intelligent est étroitement liée à une gouvernance bien conçue et efficace. Néanmoins, la notion même de gouvernance est complexe et comprend une multitude d'orientations et de considérations. Les pages suivantes apportent ainsi un éclairage sur la notion de gouvernance en mettant en exergue l'avènement de la Smart City et la collaboration entre acteurs du territoire.

### LA NOTION DE GOUVERNANCE



La gouvernance se réfère à des processus de coordination de la société et à un pilotage de celle-ci vers des objectifs collectifs<sup>3</sup>. Cette gouvernance comprend plusieurs éléments clés que sont :

- les acteurs et les réseaux (pouvoirs sous-jacents et relations) ;
- les processus, l'architecture et les structures de la gouvernance (normes et règles formelles et informelles) ;
- la qualité de la gouvernance (qui prend en compte des éléments comme la primauté du droit, la légitimité, l'équité et l'efficacité)<sup>4</sup>.

L'exercice de la gouvernance nécessite également l'existence de mécanismes, d'instruments et de processus<sup>5</sup>. Ceux-ci comprennent les instruments politiques formels tels que les lois, décrets, ordonnances, règles, règlements municipaux, politiques territoriales, ainsi que les mécanismes non institutionnels comme les partenariats public-privé, les négociations, la participation citoyenne, etc.<sup>6</sup>. La gouvernance est ainsi en perpétuelle évolution. C'est pourquoi elle prend différentes formes en fonction des orientations et des choix qui sont posés par les nombreux acteurs et réseaux d'acteurs en présence. Les processus, structures et architectures qui en découlent varient ainsi d'un territoire à l'autre.

La gouvernance est aussi considérée comme un outil de gestion et un vecteur de changement. Des modèles de gouvernance ont dès lors été établis afin de cadrer acteurs, processus, architectures et structures. Au sein d'une Smart City, la collaboration (intelligente) est une perspective majeure de la gouvernance. Elle entraîne une transition de la gouvernance centrée sur l'État (ses rôles, missions, structurations, etc.) vers une gouvernance basée sur le réseau. Celle-ci s'appuie sur les parties prenantes, la collaboration et l'interaction. Les acteurs étatiques et non étatiques jouent donc un rôle dans la gestion de la société<sup>7</sup>.

## LA GOUVERNANCE COLLABORATIVE DANS LA SMART CITY

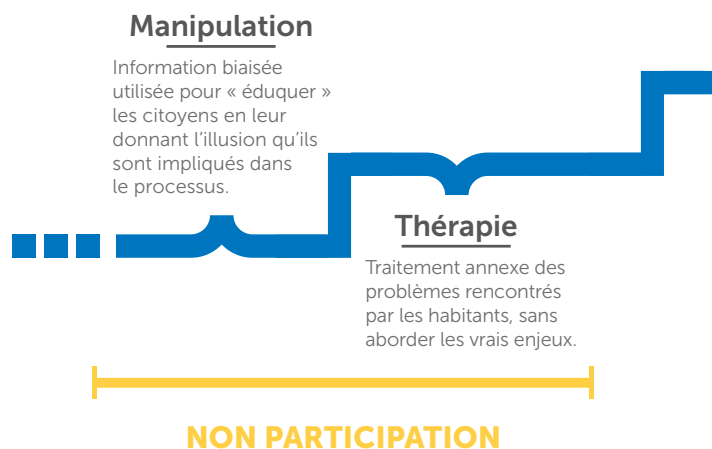
Afin d'enclencher une dynamique vers une transformation durable et intelligente de la commune, il est essentiel que les acteurs fonctionnent comme un écosystème afin d'atteindre des objectifs fixés grâce à la cocréation<sup>8</sup>. C'est un modèle de gouvernance qui implique un passage du traditionnel PPP (Partenariat Public-Privé) à un PPPP (un Partenariat Public-Privé-Particulier).

Le modèle des 4 hélices, très populaire dans un contexte de Smart City, repose sur ce fonctionnement<sup>9</sup>. Il intègre (1) les autorités publiques, (2) les entreprises, (3) les universités et les centres de recherche et (4) la société civile. Ce modèle implique une reconnaissance de la société civile - les associations et les citoyens - comme un atout. Les constituants de cette société civile doivent en effet être considérés comme des experts et comme une source de créativité dans la dynamique Smart City. Cela permet une coproduction qui offre de nouveaux moyens pour partager, concevoir et contribuer aux politiques locales avec les particularités et les expériences de chacun. Des projets tels que les budgets participatifs, les conseils de quartier, les conférences de citoyens, ou encore le G1000 sont des exemples de mécanismes participatifs de premier rang.

Ce processus de cocréation, ou de PPPP, peut se mettre en place à travers deux dynamiques différentes :

- *Top-Down (descendante)* : Le développement Top-Down implique la mise en place d'initiatives par les autorités publiques afin d'impliquer les acteurs de terrain. Cette dynamique commence par le haut afin d'atteindre les résultats prévus par les décideurs.
- *Bottom-Up (ascendante)* : Les initiatives sont locales et proviennent du citoyen et de la société civile. Des interactions entre acteurs (dans un réseau) produisent et mènent à une politique. Celles-ci peuvent être portées vers les autorités afin d'être reconnues, soutenues, promues et/ou utilisées.

La Smart City se construit à partir de l'association d'approches Top-Down et Bottom-Up tout en ayant recours à la participation active de tous les acteurs. Néanmoins, un leadership et le soutien à une vision stratégique globale sont essentiels au succès de la Smart City<sup>10</sup>. La gouvernance collaborative dans une Smart City souligne que résoudre les problèmes sociétaux n'est pas seulement une question politique, mais aussi, et voire plus encore, une méthode managériale pour organiser la collaboration entre le gouvernement et les autres parties prenantes<sup>11</sup>. La transformation progressive des territoires en territoires durables et intelligents nécessite l'implication des différentes « sphères » de la société autant verticalement (entre niveaux territoriaux) qu'horizontalement (entre différents acteurs d'un même niveau).



Dans la Smart City, la dynamique locale ne peut être considérée comme Smart sans qu'il y ait un engagement réel et une volonté de coopération entre les quatre catégories d'acteurs de l'écosystème<sup>12</sup>. L'implication et la participation des citoyens constituent donc une composante importante de la mise en place d'une gouvernance collaborative. L'échelle de participation d'Arnstein, développée en 1969 (et présentée dans notre premier Guide) illustre parfaitement ces propos.

Le progrès technologique permet notamment d'impliquer les citoyens dans l'élaboration des politiques à travers, entre autres, l'E-Governance. Il faut toutefois prêter une attention particulière à la fracture numérique et à l'E-Inclusion.

## ÉCHELLE DE PARTICIPATION CITOYENNE

(basée sur le modèle d'Arnstein - 1969) <sup>17</sup>



# LA PARTICIPATION CITOYENNE

*Par Clémentine Schelings, Chercheuse-Doctorante au LUCID,  
Faculté des Sciences Appliquées, Université de Liège*

## QU'EST-CE QUE LA PARTICIPATION CITOYENNE ?

Le concept de participation citoyenne fêtera bientôt ses 50 ans. Dès la fin des années 60, les mouvements contestataires dénonçaient certaines pratiques politiques et les citoyens affirmaient leur volonté de participer plus activement aux prises de décision<sup>13</sup>. À travers les premières initiatives Bottom-Up, des communautés de citoyens se sont regroupées autour de sujets qui leur tenaient à cœur, comme la défense des droits des populations marginalisées. En réponse à cet engouement protestataire, les responsables politiques ont développé des outils institutionnels Top-Down afin de promouvoir et de canaliser la participation citoyenne (par exemple via les enquêtes publiques, les conseils consultatifs ou encore les budgets participatifs)<sup>14</sup>.



La participation citoyenne peut être définie comme l'implication active des citoyens dans le processus décisionnel<sup>15</sup>. Il s'agit donc d'une double responsabilité, tant pour les citoyens qui s'engagent personnellement dans la fabrique de leur territoire, que pour les autorités locales qui leur en donnent les moyens (Empowerment)<sup>16</sup>. La participation citoyenne implique, dans un premier temps, d'informer les citoyens des enjeux spécifiques à leur territoire afin qu'ils puissent décider de participer et faire des propositions raisonnées. Dans un second temps, il faut s'assurer que les citoyens contribuent réellement aux actions entreprises et que leur avis soit pris en compte, notamment à travers la redistribution partielle du pouvoir décisionnel<sup>17</sup>.

\* Un Smart Meter mesure les consommations énergétiques (eau, gaz, électricité) de manière précise et en temps réel. Une interface permet aux usagers (aussi à distance) de consulter leurs consommations.

## POURQUOI IMPLIQUER LES CITOYENS DANS LA SMART CITY ?

Les premières initiatives Smart ont principalement investi le développement de technologies qui n'ont pas toujours été bien reçues par les usagers<sup>18</sup>. Par exemple, la mise en place de Smart Meters ou compteurs intelligents\* en 2012, en France, a provoqué peu d'enthousiasme chez les citoyens, voire la peur vis-à-vis du partage de leurs données privées<sup>19</sup>. Ce risque de rejet des technologies par les utilisateurs a suscité une prise de conscience quant à l'importance de la participation citoyenne pour la réussite de projets Smart City<sup>16</sup>. L'acceptabilité des citoyens est depuis considérée comme un facteur essentiel de durabilité du modèle Smart global, et cette acceptabilité peut être atteinte via la sensibilisation et la participation des citoyens dès les phases en amont du processus décisionnel.

## PRINCIPES ET AVANTAGES

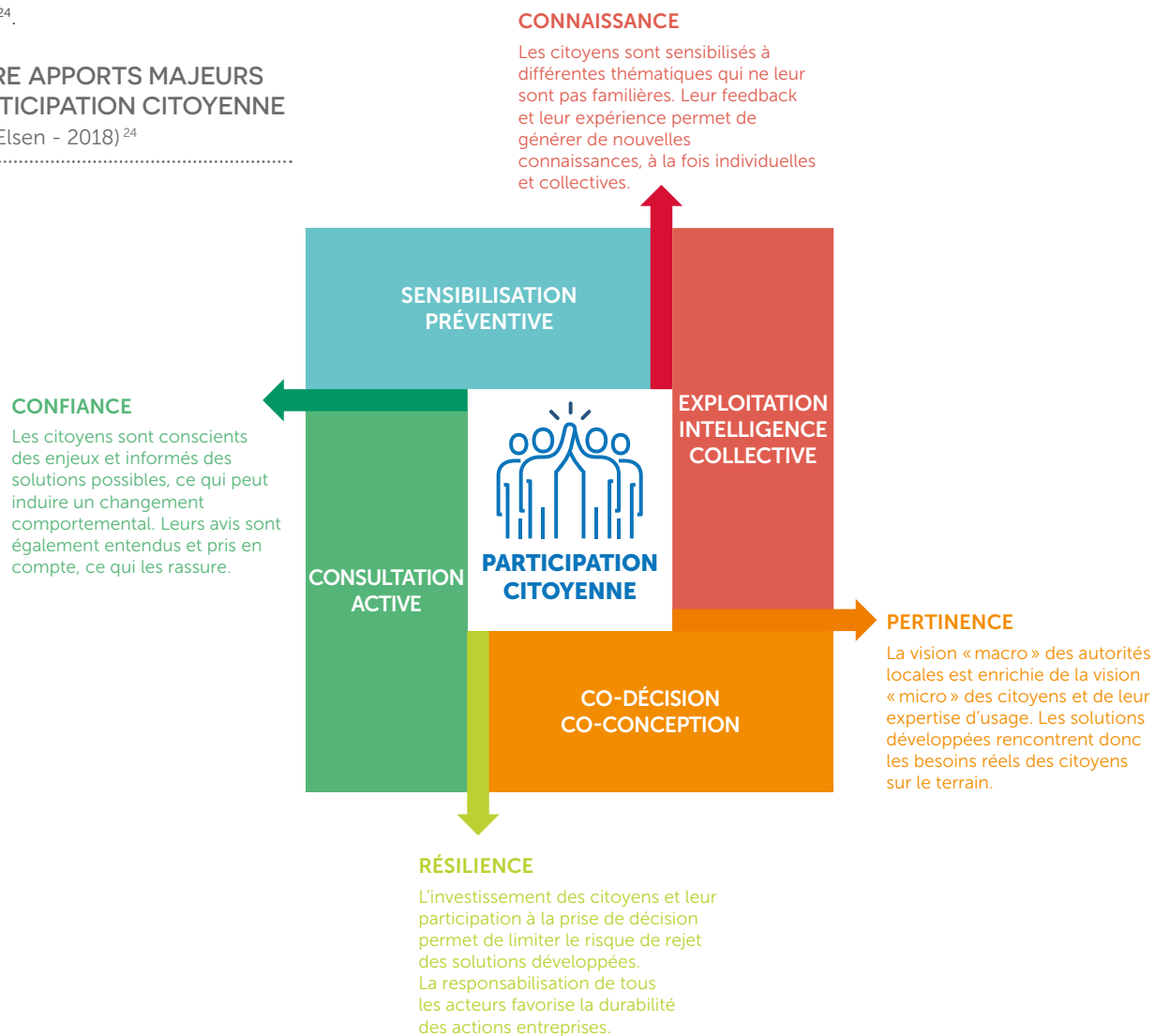
Le concept de participation citoyenne se décline en de nombreuses tendances et cette section se focalise sur quatre grands principes. La participation citoyenne est avant tout une forme de communication à double sens via la sensibilisation et la consultation des citoyens<sup>20</sup>. Néanmoins, la participation des citoyens ne se limite pas à un échange d'informations<sup>21</sup>, mais s'accompagne également d'une prise de décision collaborative résultant du consensus entre les citoyens et les autorités locales<sup>22</sup>. Cette co-décision, voire co-conception lorsqu'il s'agit d'une production d'idées au cœur d'un projet, est indispensable pour assurer au processus participatif une forme de légitimité et des résultats fructueux<sup>17</sup>. Une participation citoyenne qui ne donnerait lieu à aucune action concrète découragerait les citoyens, qui ne s'investiraient plus aussi activement dans d'autres projets par la suite. Or, comme relevé précédemment, l'intelligence collective et l'expertise d'usage sont complémentaires à l'expertise des autorités locales et des experts de la ville<sup>23</sup>. Qui mieux que le citoyen peut être l'expert de ses propres besoins et envies pour le développement de son territoire ?



Ces grands principes, s'ils sont respectés, donnent lieu à quatre apports majeurs : la confiance des citoyens, la production de connaissances, la pertinence et la résilience des solutions développées<sup>24</sup>.

## LES QUATRE APPORTS MAJEURS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

(Schelings & Elsen - 2018)<sup>24</sup>



Les quatre avantages repris ici posent les bases de la large gamme de bénéfices engendrés par la participation citoyenne. Par exemple, la création d'une relation de confiance entre les autorités locales et les citoyens va donner lieu à une communication plus efficace, où chaque acteur est à la fois écouté et conscient des perspectives des autres parties prenantes. Un autre avantage découle de la création de connaissances : le développement de

la culture numérique des citoyens et leur apprentissage de certaines technologies, par exemple, diminuent le risque de fracture numérique. Par ailleurs, la pertinence et la résilience des initiatives proposées mènent généralement à un investissement actif des citoyens sur le long terme, ceux-ci s'appropriant d'autant plus les solutions développées.

## INTERPRÉTATION DE LA PARTICIPATION À L'ÈRE DIGITALE

À l'ère digitale, la participation citoyenne est supportée par les nouvelles technologies et revêt de nombreuses formes inédites. Tout d'abord, le citoyen peut partager des données très facilement grâce à des Wearables\* ou à son Smartphone, que ce soit de manière consciente via des applications et des plateformes en ligne, ou inconsciente via la géolocalisation par exemple. Les réseaux sociaux constituent également un moyen efficace de collecter des données auprès d'un large public, bien que forcément sensibilisé. Toutes ces technologies et les données qu'elles génèrent peuvent être mises au service de la Smart City pour faciliter sa bonne gestion et son optimisation, ainsi que pour améliorer la qualité de vie des Smart Citizens<sup>25</sup>. Par ailleurs, le développement de la notion d'Open Innovation\*\*, qui prône l'ouverture des processus d'innovation pour inclure les entreprises, les consommateurs créatifs et les communautés d'utilisateurs innovateurs, ouvre la possibilité aux citoyens de s'investir activement et de façon créative dans les processus d'innovation<sup>26</sup>. Les Hackathons et l'Open Data, présentés dans le troisième chapitre de ce Guide, sont d'excellents exemples pour illustrer la manière dont la participation citoyenne peut générer de nouvelles idées et connaissances, utiles à l'ensemble de la communauté.

## QUI SONT LES SMART CITIZENS ?



Par définition, les Smart Citizens sont simplement les citoyens de la Smart City et se caractérisent par le rôle qu'ils y jouent. Dans de trop nombreux projets Smart, les citoyens sont uniquement considérés comme des générateurs de données<sup>27</sup>. Ils deviennent alors de véritables capteurs ambulants et n'ont pas toujours conscience de l'utilité et de l'usage des données qu'ils partagent. Pourtant, cette forme de participation purement passive ne correspond pas nécessairement à l'image attendue des Smart Citizens qui doivent être informés, équipés et investis<sup>28</sup> et qui deviennent en conséquence la principale source d'intelligence de la Smart City<sup>29</sup>.

Il est donc attendu de leur part qu'ils participent de manière plus active et qu'ils deviennent des générateurs d'idées en documentant leurs besoins, leurs envies et leurs expériences<sup>27</sup>. Ces Smart Citizens participent donc non seulement à l'évaluation des solutions développées, par exemple via un test de prototypes technologiques, mais aussi à leur conception pour autant qu'ils soient sollicités suffisamment tôt dans le processus. Enfin, il est important de souligner que la communauté des Smart Citizens n'est pas uniquement composée de citoyens très enthousiastes vis-à-vis des technologies et du développement durable, mais également de tous les autres profils de citoyens qui peuvent (ou non) décider de s'investir dans une dynamique Smart.

## LA PARTICIPATION CITOYENNE : QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS À SURMONTER ?

La mise en œuvre de la participation citoyenne s'accompagne généralement de difficultés, de risques et de certaines dérives qu'il est possible d'éviter. La plupart de ces risques sont documentés depuis les premiers pas de la participation citoyenne dans les années 70<sup>30</sup>. Il s'agit par exemple des limites liées au faible pouvoir décisionnel des citoyens, au protectionnisme des professionnels, au risque de réutilisation politique ou encore à la sollicitation tardive des citoyens pour approbation de projets. En outre, de nouvelles limites sont à prendre en considération à l'ère des Smart Cities. Ces limites sont synthétisées dans le tableau qui suit.

\* Un Wearable est un vêtement ou accessoire portable intégrant des technologies et/ou des capteurs tels que les montres connectées, par exemple.

\*\* L'Open Innovation est une approche pouvant être utilisée par toute organisation qui consiste à impliquer des tiers dans leur processus d'innovation, en exploitant au mieux les avantages du partage, de la collaboration et de l'intelligence collective.

# LES LIMITES DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

LIMITES	DESCRIPTIONS	RECOMMANDATIONS
<b>PARTICIPATION PASSIVE<sup>27</sup></b>	Les citoyens partagent leurs données, mais ne sont pas toujours conscients de l’usage qui en sera fait, ni des décisions qui en découleront.	Cette forme de participation produit des données utiles à la communauté, mais doit s’accompagner d’une sensibilisation qui peut déboucher sur une participation plus active.
<b>LASSITUDE<sup>31</sup></b>	La participation citoyenne est un processus chronophage, tant pour les citoyens que les spécialistes. Les citoyens sont sur-sollicités et participent à de (trop) nombreuses initiatives qui ne sont pas toujours en tête de leur liste de priorités.	Le temps investi au bénéfice du processus participatif doit constituer un gain de temps à l’avenir, pour des solutions générées plus appropriées, plus durables. Cette contrainte temporelle invite les autorités à se concentrer sur quelques actions prioritaires pour lesquelles la participation est essentielle.
<b>MANQUE DE CONNAISSANCE<sup>32</sup></b>	Les solutions proposées par les citoyens sont souvent jugées naïves et moins innovantes que celles envisagées par les professionnels du domaine.	Ces solutions ont l’avantage d’être plus facilement acceptées par les citoyens qui gagnent aussi en expertise grâce au processus participatif. C’est justement grâce à la participation que ce risque s’amenuise progressivement.
<b>REPRÉSENTATIVITÉ</b>	La représentativité de l’échantillon dépend des obligations familiales et professionnelles, surtout lorsque les citoyens doivent se déplacer pour s’informer ou participer.	Le numérique peut contrebalancer ce risque de faible représentativité en proposant des alternatives telles que les podcasts, les boîtes à idées ou les questionnaires en ligne. Néanmoins, ces modes de participation numériques ne suffisent pas et ne conviennent pas à tous les profils. Il est donc préférable de prévoir plusieurs canaux de participation complémentaires qui touchent le plus large public possible.
<b>FRACTURE NUMÉRIQUE<sup>27</sup></b>	Les « fracturés du numérique » sont des citoyens réfractaires aux technologies, effrayés ou pas suffisamment équipés pour les manipuler, très difficiles à solliciter.	
<b>SÉCURITÉ DES DONNÉES ET VIE PRIVÉE<sup>33</sup></b>	La participation citoyenne se heurte à des questions de sécurité des données privées, au-delà des considérations d’anonymat.	Les données collectées via la participation citoyenne doivent être traitées avec attention, dans le respect des législations en vigueur en termes d’éthique, de sécurité des données, etc.

### 3

## LE PAYSAGE LÉGAL EN MATIÈRE DE PARTICIPATION CITOYENNE

Aujourd'hui, différents mécanismes institutionnels entourent la participation citoyenne. Pour en profiter, les citoyens belges doivent d'abord en prendre connaissance et, dans certains cas, faire partie d'associations citoyennes pour pouvoir intervenir concrètement quand cela leur est proposé.

En outre, pour chaque outil permettant de soutenir la participation citoyenne, certaines questions se posent face aux différentes notions légales à prendre en compte et à appliquer afin de se protéger au mieux. Ils ne donneront pas de réponses précises, mais nous mettrons l'accent sur trois éléments auxquels il convient de prêter attention lors de l'utilisation des outils proposés.

### LES MÉCANISMES INSTITUTIONNELS ET LÉGAUX PROPRES À LA PARTICIPATION CITOYENNE

#### AU NIVEAU INTERNATIONAL

Au niveau des institutions internationales, le cadre normatif pour la participation citoyenne est fondé sur l'article 25 du Pacte International relatif aux droits civils et politiques, garantissant le droit de prendre part aux affaires publiques. Dans une plus large mesure, les droits à la liberté d'expression, de réunion et d'association (article 19 et 20 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme) permettent également à tout citoyen de participer librement à des initiatives citoyennes<sup>34</sup>.

Jusqu'à présent, il n'existe pas de mécanisme direct/concret permettant d'intervenir dans les procédures internationales comme c'est le cas au niveau européen ou national. Cependant, un travail actif de sensibilisation est réalisé au travers de diverses institutions avec l'Union Parlementaire en première ligne.

#### AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE

Depuis le 18 avril 2016, les citoyens européens ont la possibilité de soutenir une proposition législative – Initiative citoyenne européenne – en remplissant toutefois certaines conditions. Sur base du règlement relatif à l'initiative citoyenne<sup>35</sup>, le citoyen en âge de voter souhaitant soutenir une proposition doit tout d'abord constituer un comité de soumission composé de minimum sept citoyens européens provenant de minimum sept pays différents de l'UE. Une fois l'initiative enregistrée sur le site de la Commission, la collecte des « déclarations de soutien » pourra commencer via un système certifié permettant de garantir la sécurisation des données et la possibilité de vérifier l'identité des personnes physiques y participant. Dans un laps de temps maximum de douze mois, la collecte devra atteindre au moins un million de citoyens européens provenant, au minimum, de sept pays différents et répartis de façon proportionnelle\*. Ensuite, la récolte devra être certifiée pour être présentée à la Commission Européenne qui l'examinera et décidera si des mesures législatives seront envisagées ou pas. La décision sera dans tous les cas justifiée et rendue publique<sup>36</sup>.

#### EN BELGIQUE

Au niveau national, différentes législations relatives à la participation citoyenne existent. C'est principalement au niveau communal que des possibilités s'offrent aux citoyens. Tout d'abord, il y a le Conseil Participatif régi par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD)<sup>37</sup> en son article L1122-35. La constitution d'un tel conseil est du ressort du conseil communal. Le Conseil Participatif fait référence à « toute assemblée de personnes, quel que soit leur âge, chargée par le conseil communal de rendre un avis sur une ou plusieurs questions déterminées<sup>37</sup>. »

\* Voir référence 36 pour les détails.





En outre, il existe la Consultation Populaire qui est également régie par le CDLD (art. L1141-1 à L1141-12). Cette consultation est non contraignante et est organisée par le collège communal qui peut « *soit d'initiative, soit à la demande des habitants de la commune, décider de consulter les habitants de la commune sur les matières qui relèvent de la compétence de décision du collège ou du conseil communal ou qui relèvent de la compétence d'avis du collège ou du conseil communal dans la mesure où cette compétence a un objet d'intérêt communal*<sup>37</sup>. » Il faudra un taux de participation de minimum 10% des habitants pour pouvoir procéder au dépouillement des résultats. Cependant, ce nouveau cadre réglementaire pose la question de savoir s'il est toujours possible de réaliser des consultations populaires sous d'autres formes comme les communes le faisaient auparavant<sup>38</sup>.

Finalement, le dernier mécanisme institutionnel que nous pouvons citer est le Budget Participatif qui est également encadré par le CDLD en son article L1321-3. À travers ce mécanisme calqué sur celui né à Porto Alegre en 1988<sup>39</sup>, le conseil communal peut décider « *d'affecter une partie du budget communal, appelée budget participatif, à des projets émanant de comités de quartier ou d'associations citoyennes dotées de la personnalité juridique*<sup>37</sup>. » À titre d'information, un texte de loi similaire qui sera d'application dans les communes flamandes est en cours d'élaboration et devrait voir le jour dans les prochains mois.

## CONCLUSION

Au-delà des mécanismes institutionnels régis par le droit à différents niveaux, un nombre grandissant de pratiques de participation citoyenne non institutionnelles voient le jour. Cet ouvrage permet d'en explorer une partie et d'inspirer toutes les communes et les citoyens prêts à évoluer vers ces nouvelles pratiques collectives. Dans un second temps, nous pouvons espérer que les nouvelles législations locales tiendront compte de ce terreau fertile et adapteront les cadres légaux (notamment en matière d'urbanisme) afin d'encourager ces initiatives qui semblent plutôt positives à de nombreux niveaux.

## LES NOTIONS LÉGALES RELATIVES AUX OUTILS ABORDÉS DANS LE GUIDE

La plupart des outils proposés dans cet ouvrage entraînent la production et/ou l'élaboration (plus ou moins importante) de projets, d'idées ou d'opinions de la part des citoyens ne faisant pas partie intégrante de la structure qui supporte le projet en tant que tel. En effet, les Hackathons, les Living Labs, le Crowdsourcing, les plateformes ou les autres espaces d'Open Innovation physiques ou en ligne représentent autant de possibilités de cocréation. Face à ce nouveau type d'activités, trois points légaux primordiaux sont à prendre en compte.

Premièrement, la question de la caractérisation de l'activité et de la relation contractuelle liant les citoyens et les organisateurs reste entière<sup>40</sup>. Aucune réponse n'a été donnée à ce jour même si la possibilité d'envisager un contrat de travail semble compliquée au vu de la faible importance de la tâche et à son unicité. La piste d'un contrat marchand serait en général alors plus adaptée<sup>41</sup>.

Ensuite, ces activités posent la question de la propriété intellectuelle. Nous pouvons citer entre autres les droits d'auteurs, le dépôt de brevets, les licences Open Source ou hybrides qui pourraient s'appliquer à la production créative ou aux innovations avérées. Nous renvoyons au site du SPF Economie<sup>42</sup> et à l'Office belge de la Propriété Intellectuelle (OPRI) pour plus de détails concernant le cadre légal de l'application de ces droits. En ce qui concerne les licences Open Source, la Commission européenne a également publié récemment un document spécifique au EUPL – European Union Public Licence/ Licence Publique de l'Union européenne<sup>43</sup>.

Finalement, un point d'attention est à porter à tout ce qui touche aux données et à l'utilisation que les différents acteurs peuvent en faire. Dans ce cadre, il est conseillé de se référer au Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD<sup>44</sup> - en vigueur depuis mai 2018.



# 02

## LA PARTICIPATION CITOYENNE

ETAT DES LIEUX  
& ENJEUX EN BELGIQUE

Dans le cadre de ce second chapitre de notre Guide, nous avons demandé aux trois représentants des villes et communes de Belgique (UVCW, VVSG et BRULOCALIS) de nous fournir un bref état des lieux des dynamiques de participation citoyenne sur leur territoire respectif.

## 1

# L'UNION DES VILLES ET DES COMMUNES WALLONNES – UVCW



Lors de son Assemblée générale 2017, l'UVCW avait lancé une grande enquête citoyenne aux termes de laquelle les villes et communes obtenaient un satisfecit de 6/10.

Verre à moitié plein ou verre à moitié vide, en tout cas l' élu sait qu'il a un rôle fondamental à jouer dans la sauvegarde de la démocratie de proximité.

Une intégrité absolue doit le guider dans toutes ses actions.

La transparence de ses décisions, la transversalité de son information vers le citoyen, l'accessibilité de la maison communale constituent des obligations démocratiques.

Le dialogue avec le citoyen qu'il soit natif ou d'origine étrangère s'invite également au rang du crédo municipal : il est en effet primordial d'accueillir, de (re)nouer le lien et d'impliquer celles et ceux qui ont choisi de vivre sur le territoire communal.

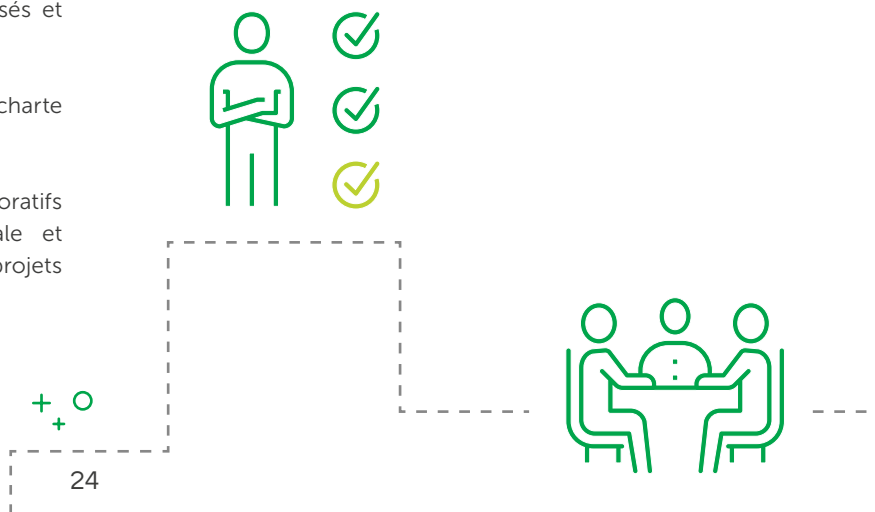
La participation et l'implication citoyennes dans la vie locale doivent être encouragées et soutenues (citoyenneté active, développement du pouvoir d'agir, démocratie participative et délibérative).

Diverses actions peuvent être envisagées par les pouvoirs locaux dans ce cadre :

- Les citoyens sont informés du droit d'interpellation directe du collégé en séance publique du conseil communal ;
- Des conseils consultatifs sont mis sur pied en faveur de publics qui requièrent davantage de soutien : personnes handicapées, seniors, personnes d'origine étrangère, etc. ;
- Un conseil consultatif des enfants et/ou des jeunes forme, avec pédagogie, les enfants et les jeunes à la vie démocratique ;
- Des conseils de quartier structurés irriguent la vie démocratique locale ;
- Un budget participatif permet aux citoyens de délibérer de projets dans leur quartier : appel à projets (le cas échéant 1<sup>er</sup> vote), analyse de faisabilité par les services communaux, argumentation/délibération, vote. Les citoyens échangent ainsi leurs arguments et apprennent les multiples aspects et contraintes d'une décision publique qui doit être prise dans l'intérêt général ;

- Des consultations populaires, d'initiative ou à la demande des habitants, sont organisées dans le cadre décentralisé qui les régit ;
- Les outils électroniques de participation citoyenne (E-démocratie, via internet ou application mobile: cf. Fluidcity, CitizenLab, ou autres) sont mis en œuvre et permettent une interaction entre la commune et les citoyens, et entre ceux-ci, sur toute question d'intérêt communal. Ces plateformes, outre le fait qu'elles permettent de toucher un public jeune (sinon, difficile à motiver), offrent de nombreuses possibilités: questionnaires/sondages/enquêtes, remontée de signalements/problèmes/solutions, boîtes à idées/suggestions. Elles permettent aussi de solliciter l'avis sur des projets communaux, de déposer des projets citoyens, d'en débattre et de voter (cf. budget participatif si un budget y est dédié). Les citoyens qui ne disposent pas de l'outil internet à domicile y ont accès via un espace public numérique où ils sont accompagnés ;
- Les projets d'aménagement font l'objet d'enquêtes publiques (selon le cadre légal qui régit celles-ci) et de réunions publiques d'information et de consultation ;
- Plus avant, les citoyens sont concertés et impliqués dès la genèse de projets collectifs: PST (Programme Stratégique Transversal), projets de ville, PCDR (Plan Communal de Développement Rural), projets d'aménagement; un comité d'accompagnement peut être créé ;
- Des panels citoyens par tirage au sort sont organisés et délibèrent sur les questions de fond ;
- La vie associative et le volontariat sont soutenus, une charte associative assure un traitement équitable ;
- Une attention est réservée aux projets collaboratifs intergénérationnels et interculturels (mixité sociale et intégration citoyenne des migrants), ainsi qu'aux projets participatifs pour les jeunes (activités solidaires, etc.) ;
- La vie associative est régulièrement concertée: associations de commerçants, clubs sportifs, comités de quartier, mouvements de jeunesse, association LGBT, etc. ;
- Les infrastructures communales (centre sportif, etc.) bénéficient de l'avis de comités d'utilisateurs ;
- Dans les communes rurales, une charte de ruralité assure le « bien-vivre ensemble » entre toutes les parties prenantes de la vie rurale ;
- Des maisons de village, de quartiers ou de la citoyenneté donnent un espace à la mise en œuvre d'animations et de projets portés par la commune ou les associations ;
- Les citoyens sont impliqués dans des chantiers participatifs: entretien d'espaces publics, potagers, etc.

On l'aura compris, la démocratie n'est pas seulement représentative, elle est aujourd'hui, plus que jamais, participative. Les villes et communes ont pour mission fondamentale de l'encourager.





# DE VERENIGING VAN VLAAMSE STEDEN EN GEMEENTEN – VVSG



L'attention portée à la participation croissante des citoyens augmente...

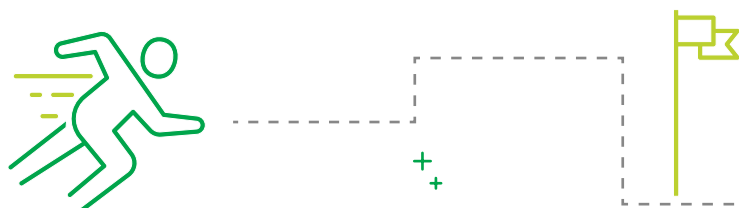
De plus en plus de villes mettent en place un budget citoyen ou un budget civil (Anvers, Gand, Courtrai, etc.). Des plateformes numériques émergent et se positionnent comme des moyens/instruments qui mettent en contact les citoyens les uns avec les autres, et leur permettent de participer davantage à la vie dans leurs voisinage, quartier ou commune. Des projets de participation sont mis en place dans de nombreuses communes, afin d'améliorer les services publics locaux (Meulebeke, Beerse, etc.) ou afin d'élaborer des plans futurs pour les routes régionales, des rues, des places voire même des quartiers entiers (Rotselaar, Leuven, Oostkamp, Peer, Genk, Turnhout, Zonnebeke, etc.). Les questions de mobilité sont également abordées de manière plus participative (Meerhout, Schepdaal, Zedelgem, Borsbeek, Hasselt, Kermt, Evergem, Londerzeel, Tirlemont, Aarschot, Blankenberge, etc.).

Dans la course aux élections communales, les partis politiques élaborent des plans ambitieux de participation citoyenne et forment des listes communales dans lesquelles les citoyens sont également invités à figurer (Malines, Herentals, Ostende, Anvers, etc.). Les autorités locales organisent des débats urbains pour imaginer, avec les citoyens, l'avenir de la commune pour les dix ou quinze prochaines années (Oostkamp, Bruges, Ostende, Geel, Ninove, Termonde, Genk, Courtrai, Turnhout, Louvain, Peer, Roulers, Anvers, etc.). Elles développent même des applications pour impliquer les citoyens dans l'analyse environnementale et pour contribuer à la planification pluriannuelle de la prochaine législature (Kortenaken, par exemple).

Les mouvements citoyens qui se manifestent çà et là montrent aussi un désir croissant des citoyens et une participation de plus en plus forte (Anvers, Ostende, Malines, etc.). De plus en plus de citoyens précisent même vouloir assumer, eux-mêmes, des tâches et mener la gestion de leurs communes (Zedelgem, Gent, Lochristi, Destelbergen, Beernem, Merode, Zottegem, etc.).

Ces évolutions obligent les autorités locales à évoluer vers des autorités locales Smart, qui donnent la chance d'accroître l'implication des citoyens sur leur territoire et de les orienter dans la bonne direction. Les défis de la société sont si complexes que les politiciens locaux doivent mieux utiliser/exploiter la sagesse des citoyens pour relever ces défis ensemble. Les habitants veulent aussi réfléchir et discuter avec les décideurs locaux, pas uniquement après les élections communales, mais aussi avant et pendant. En ce sens, la démocratie citoyenne est complémentaire à la démocratie représentative. De plus en plus de citoyens veulent prendre des initiatives et assumer des tâches qui incombent à la commune. Ainsi, une démocratie contributive est créée dans les communes.

Tout cela a des conséquences sur le rôle et le fonctionnement du conseil communal et d'autres structures communales, sur la culture au sein du gouvernement local, et sur la coopération avec les partenaires et prestataires de services. De plus en plus d'autorités locales gèrent cette transformation avec succès et augmentent leur pouvoir administratif.



## L'ASSOCIATION VILLE ET COMMUNES DE BRUXELLES – BRULOCALIS



Séduites par une initiative du Conseil de l'Europe (Semaine européenne de la Démocratie locale), les communes bruxelloises proposent, chaque année et durant tout le mois d'octobre, quantité d'activités informant le citoyen sur le fonctionnement de leur commune, sur les responsabilités des élus et sur les possibilités de participer aux affaires locales. Cette opération, qui a aussi pour but de sensibiliser les élus et les fonctionnaires à l'importance de la participation citoyenne, leur donne l'occasion de rencontrer les citoyens dans un cadre propice au débat de sujets d'intérêt local.

Pratiquement, les services qui organisent cette opération s'adjoignent le concours d'associations locales et autres organismes en vue de proposer des actions variées placées sous le signe du vivre-ensemble et du dialogue interculturel. Les thèmes abordés traitent de la citoyenneté, de la solidarité, des droits de l'homme, mais aussi de sujets d'actualité où toutes les tranches d'âge sont invitées à participer. Ainsi des débats, colloques, rencontres, visites, animations, témoignages, diffusions de films suivies d'actions concrètes, conseils de jeunesse sont proposés chaque année à la population.

Les maisons de la participation ont aussi été créées dans l'optique de renforcer des processus participatifs. Il en existe plusieurs sur le territoire bruxellois. Citons en exemple celle de la commune d'Anderlecht qui a été créée en 2008 et qui a pour but d'informer les habitants de ce qu'il se passe dans leur commune et de promouvoir leur participation active à la vie de celle-ci.

Par ailleurs, dans le cadre du programme « Europe pour les citoyens », la commune d'Etterbeek coordonne un projet d'échange de bonnes pratiques sur la thématique de la cohésion sociale. « CRISCO » est un réseau de villes européennes caractérisées par une proportion importante d'étrangers qui tendent à former des groupes sociodémographiques distincts

et qui sont peu impliqués dans la vie locale. Avec ses villes partenaires, Etterbeek a adopté une approche territoriale qui vise tous les citoyens et autres associations d'un quartier. Ils sont ainsi impliqués dans un « groupe d'intérêt local » qui discute les pratiques de participation et d'intégration de la commune et de ses partenaires européens.

Les agendas 21 locaux, ces plans d'action en développement durable mis en place par la plupart des communes bruxelloises comportent eux aussi un important volet « participation », que ce soit lors de leur construction ou dans la mise en œuvre des projets qui en découlent. Les Agendas 21 ont été l'occasion de voir se développer des dynamiques participatives locales qui réinventent le bénévolat, développent les solidarités et intègrent la commune comme un partenaire. À titre d'exemple, citons Watermael-Boitsfort qui développe des projets tels que le Repair café ou la Donnerie.

Cette collaboration entre pouvoirs publics et initiatives citoyennes se retrouve également au centre du projet VILCO porté par Brulocalis. Dans cette étude encore en cours, on peut observer différents modes de collaboration allant du simple échange de services – autorisations diverses, mise à disposition de locaux – à la mise en place d'un véritable budget participatif (comme c'est le cas à la Ville de Bruxelles). De nombreuses communes proposent également un appel à projets « citoyens » ou « durables ».

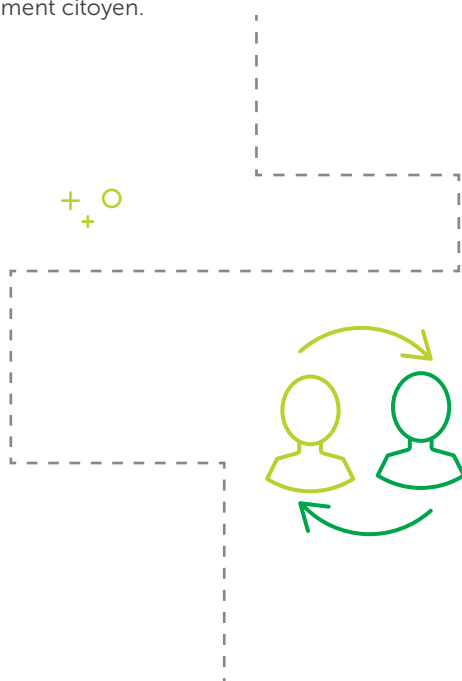
La mobilité est également source de nombreux projets associant le citoyen grâce, notamment, à des appels à projets lancés tout au long de l'année ou pour appuyer certaines grandes opérations telles que la Semaine européenne de la Mobilité (SMOB). Ainsi durant le « dimanche sans voiture », via l'évènement « Mon village à la ville », les communes sensibilisent et informent les habitants sur certains projets locaux de mobilité.



En outre, un appel à projets « La journée vélo » vise à sensibiliser les citoyens à l'usage du vélo afin de favoriser le report modal. C'est l'occasion pour les communes de faire découvrir aux habitants d'un quartier un nouvel aménagement cyclable, d'organiser un rallye ou une balade guidée pour les écoles ou pour les entreprises ou proposer l'organisation d'un « marché du vélo » avec des stands de représentants du monde associatif du vélo et des activités de promotion du vélo.

Enfin, certaines communes bruxelloises commencent à utiliser des plateformes numériques de dialogue entre élus et citoyens – c'est notamment le cas des administrations communales d'Etterbeek et Woluwe-Saint-Pierre qui ont adopté l'outil Fluicity.

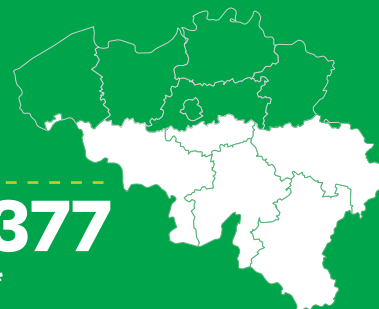
Ces différents exemples, non exhaustifs, sont des révélateurs de ce que pourrait être la collaboration de demain entre une commune et ses administrés. Ils sont également le reflet de nouvelles formes de participation et un témoin de l'évolution de l'engagement citoyen.



## RÉGION WALLONNE

**262**  
COMMUNES

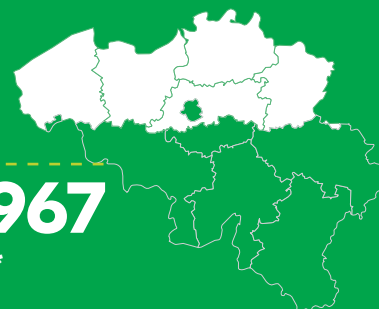
**3 624 377**  
HABITANTS\*



## RÉGION FLAMANDE

**308**  
COMMUNES

**6 552 967**  
HABITANTS\*



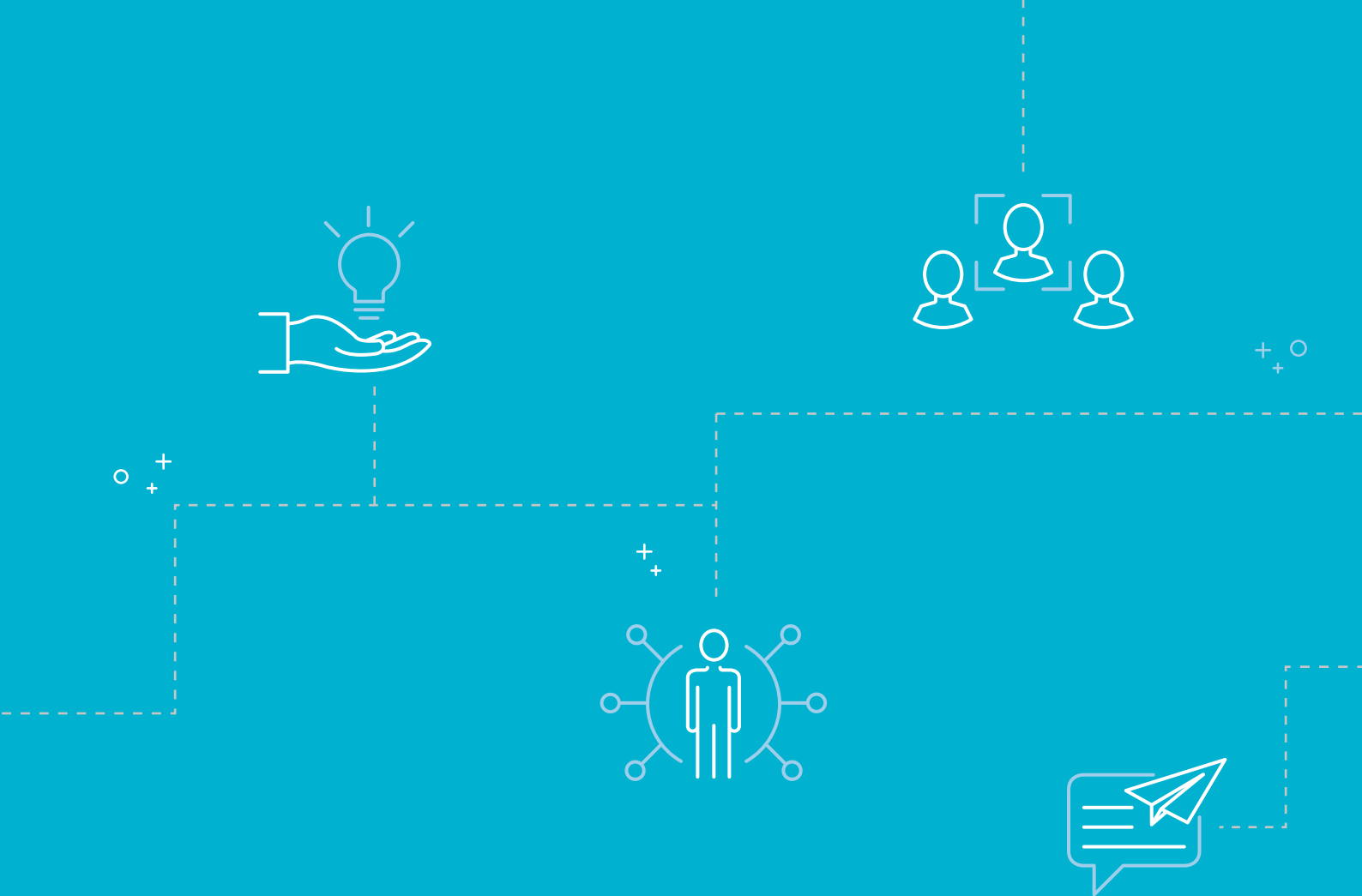
## RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

**19**  
COMMUNES

**1 198 726**  
HABITANTS\*



\* Chiffres issus de l'Office belge de statistique (Statbel) au 01/01/2018.



# 03

## QUELQUES PRATIQUES PARTICIPATIVES A L'AUBE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

---

À l'aube des nouvelles technologies, les pratiques participatives intègrent de plus en plus une composante technologique pour favoriser l'implication du citoyen. En effet, grâce à l'évolution exponentielle des technologies, les territoires arrivent à améliorer leur fonctionnement malgré les nombreux défis qui sont associés à ces nouveaux usages. Internet, les Smartphones et les technologies digitales telles que les plateformes et les applications, les réseaux sociaux, le Big Data, l'Internet des objets, la réalité virtuelle et augmentée, ou encore l'intelligence artificielle, sont ou seront omniprésents dans nos vies quotidiennes. Ces technologies peuvent contribuer à apporter des améliorations sur nos territoires, notamment en termes de mobilité, de sécurité publique, de santé et de simplification administrative.

Parallèlement, les parties prenantes d'un territoire (entreprises, associations, centres de recherche, citoyens, etc.) sont de plus en plus demandeuses de données ouvertes et d'informations contextuelles sur les événements et les projets territoriaux et plus globalement d'une meilleure transparence du secteur public<sup>45</sup>.

Enfin, le pouvoir des technologies digitales n'est aujourd'hui pas exploité à son potentiel maximal par tous, notamment en matière d'implication, de collaboration et de cocréation alors que les technologies peuvent par exemple apporter de nouvelles possibilités aux citoyens de participer à la prise de décisions publiques et à la vie communautaire<sup>46</sup>.

Ces outils numériques, bien utilisés, offrent alors de nombreux avantages et favorisent la participation citoyenne, notamment en permettant<sup>46</sup> :

- aux citoyens d'être mieux informés ;
- d'atteindre divers publics sur de vastes territoires ;
- de maintenir l'engagement au fil du temps, de manière personnalisée si cela est souhaité, avec des coûts réduits ;
- d'offrir des analyses automatisées et des prises de décision plus rapides.

C'est la raison pour laquelle le troisième chapitre de ce Guide a pour objectif de mettre en exergue quelques pratiques participatives favorisées par l'ère digitale. L'ambition est de vous inspirer, vous, autorités locales, institutions et autres associations en vous apportant des exemples de méthodes disponibles.

Vous pourrez ainsi vous les approprier afin d'appuyer, d'aider et d'activer au mieux la créativité des citoyens et ainsi, favoriser la cocréation et la collaboration sur votre territoire.

Il est important de préciser que le Smart City Institute a choisi de présenter une série non exhaustive de pratiques qui sont facilitées par les nouvelles technologies. Le choix des outils se base effectivement sur la littérature scientifique existante et sur les pratiques développées par plusieurs villes de par le monde. Il s'agit d'exemples de projets et d'approches ayant pour objet la mise en place et/ou l'amélioration d'un dialogue direct entre un gouvernement local et ses citoyens. La finalité de ces pratiques reste cependant constante : une meilleure compréhension de la réalité de chacun et une implication plus en amont du citoyen dans les projets de développement du territoire.

La présente publication se limite ainsi aux pratiques qui se focalisent directement sur le citoyen et ne mentionne pas, par conséquent, les nombreux outils qui existent pour rapprocher les autres parties prenantes d'un territoire (entreprises, indépendants, startups, centres de recherche, associations, etc.).

Les illustrations exposées reprennent des projets réalisés sur des territoires internationaux, mais qui peuvent néanmoins être répliqués à l'échelle de nos territoires. Ces pratiques concernent des villes et des communes de différentes tailles. Il s'agit généralement de projets portés et mis en place par les gouvernements locaux mais également, dans certains cas, d'approches participatives initiées par d'autres parties prenantes.

Il sera donc important que la commune belge qui souhaite favoriser l'implication de ses citoyens puisse détecter, en premier lieu, les initiatives Bottom-Up en la matière afin de les soutenir en fonction de ses capacités (financières, humaines, technologiques, etc.). Pour ce faire, les communes devront jouer un rôle d'intermédiaire et de facilitateur.

Chaque pratique présentée dans le présent Guide sera mise en exergue via :

- 1) une présentation générale ;
- 2) des exemples inspirants de villes et communes de toute taille confondue ;
- 3) la mise en évidence des avantages et limites de la pratique ;
- 4) quelques recommandations et/ou points d'attention.

Au niveau de leur mise en œuvre, il n'existe pas de schéma type ni de « recette magique » pour les implémenter. En effet, tout dépend de la taille de la commune, des moyens financiers qu'elle possède, des ressources et des compétences disponibles, etc. Nous avons donc fait le choix de ne pas vous présenter en détail la mise en œuvre des pratiques. Néanmoins, nous vous invitons à approfondir vos connaissances sur la(les) pratique(s) de votre choix, en consultant les références utilisées dans le cadre de ce Guide.

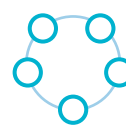
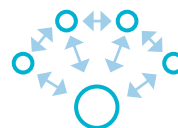
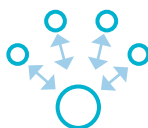
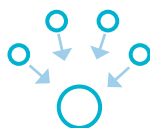
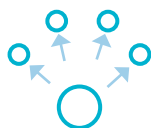
De plus, les pratiques présentées seront analysées sous le Spectre de l'IAP2 - International Association for Public Participation\*. Cet outil, développé sur base de l'échelle d'Arnstein, permet en effet de mieux comprendre le degré d'implication du citoyen dans la mise en œuvre d'une démarche participative. Bien qu'il existe de nombreuses adaptations de l'échelle d'Arnstein, le Smart City Institute a choisi celle de l'IAP2 qui semble être la plus claire et la plus concise. De plus, elle a été réadaptée à plusieurs reprises depuis sa création dans les années 90.

Le Spectre de l'IAP2 est utilisé par des praticiens et des organisations de par le monde. Par exemple, en Australie, où il existe un réseau IAP2 national, ce spectre est largement utilisé par le gouvernement fédéral et les pouvoirs locaux comme grille d'analyse de l'engagement communautaire.

Le Spectre de l'IAP2 identifie cinq niveaux de participation du public (ou d'engagement communautaire). L'association rappelle néanmoins qu'il est important de considérer ces niveaux comme des catégories et non pas comme des étapes évolutives.

\* IAP2 est une association internationale qui cherche à promouvoir et à améliorer la pratique de la participation du public en relation avec les individus, les gouvernements, les institutions et autres entités qui affectent l'intérêt public dans les nations du monde entier. IAP2 a un réseau d'affiliés en Australie, au Canada, aux États-Unis, en Afrique du Sud, en Indonésie et en Italie. [www.iap2.org](http://www.iap2.org)

## LE SPECTRE DE L'IAP2 EN MATIÈRE DE PARTICIPATION PUBLIQUE<sup>47</sup>



### INFORMER

### CONSULTER

### IMPLIQUER

### COLLABORER

### DÉLÉGUER

Fournir au public toute l'information nécessaire et objective pour l'aider à comprendre le problème, les options et les solutions envisagées.

Obtenir la rétroaction du public sur les études, les options et les décisions à prendre.

Travailler de concert avec le public pour s'assurer que ses préoccupations et ses attentes sont comprises et intégrées au processus décisionnel.

Rechercher un partenariat avec le public à toutes les étapes du processus décisionnel, y compris l'élaboration des options et l'identification de la solution privilégiée.

Confier au public la prise de décision finale.

BUT DE LA PARTICIPATION PUBLIQUE

« Nous vous tiendrons au courant. »

« Nous vous tiendrons au courant, respecterons vos préoccupations et vos attentes et nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue. »

« Nous travaillerons avec vous afin que vos préoccupations et vos attentes soient considérées dans les choix élaborés. Nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue. »

« Nous compterons sur vos conseils et vos idées novatrices pour trouver des solutions et les intégrerons le plus possible dans le choix de la solution retenue. »

« Nous mettrons en œuvre votre décision. »

ENGAGEMENT ENVERS LE PUBLIC

À titre indicatif, voici une liste non exhaustive de pratiques s'aidant des technologies qui peuvent être utilisées pour favoriser différentes catégories d'implication citoyenne. Ces pratiques participatives ne sont par ailleurs pas exclusives à ces catégories. Certaines approches peuvent effectivement favoriser différents types d'implication citoyenne, en fonction de la logique de leur mise en œuvre et des objectifs qu'elles cherchent à atteindre.

## IMPLIQUER

Idéation, enquêtes, sondages, Serious Games, médias sociaux, débats, panels de citoyens, Mapping (collecte et affichage des données géographiques), rapports d'informations par le citoyen (les usagers informent leur gouvernement local des éléments qui nécessitent une attention particulière), plateformes de participation citoyenne, Open Data, etc.

### INFORMER

Newsletters, emails, vidéos, sites internet, médias sociaux, diffusions de conférences/réunions en ligne, plateformes, Open Data, etc.

### DÉLÉGUER

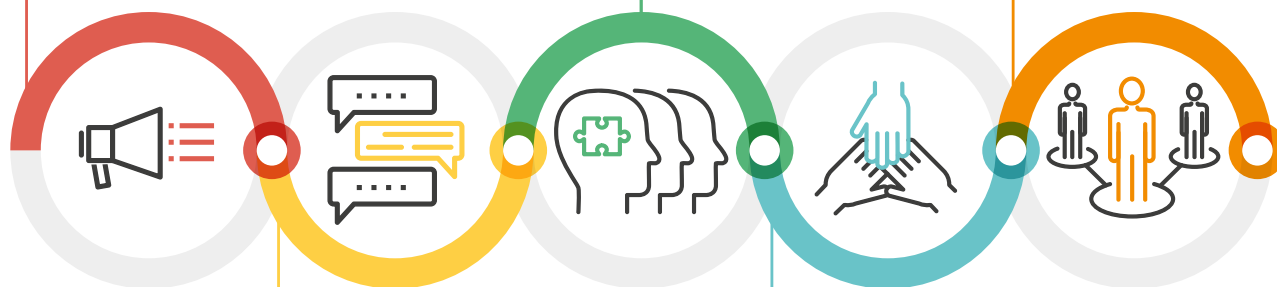
Prises de décisions, votes en ligne, budgets participatifs, forums de discussion, Living Labs, etc.

### CONSULTER

Médias sociaux, discussions, sondages, blogs, pétitions, plateformes, etc.

### COLLABORER

Forums en ligne, cocréation, chat des réseaux sociaux, rencontres par vidéoconférences, plateformes de participation citoyenne, Crowdsourcing, Hackathons, etc.



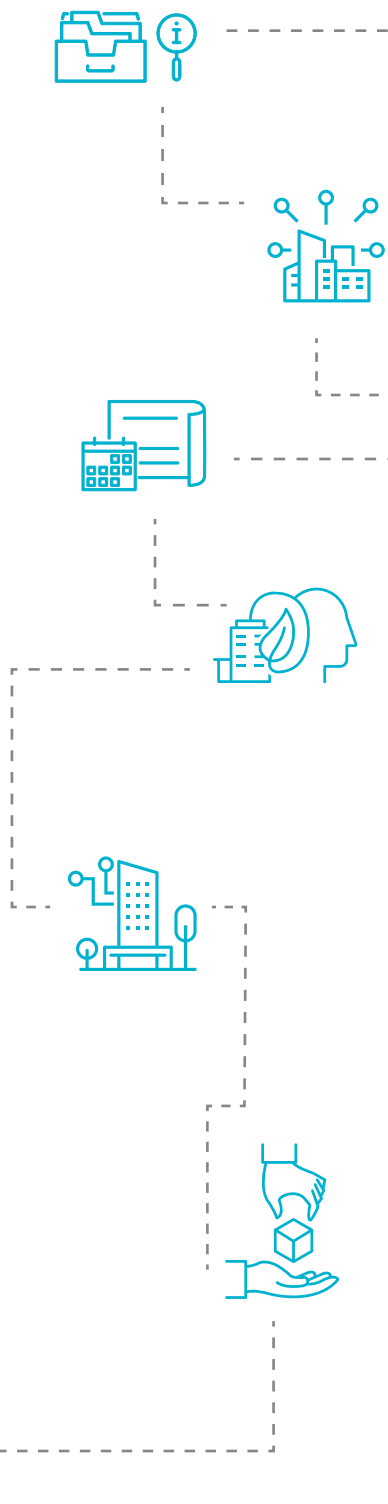


Rappelons également que le choix de l'outil dépendra de nombreux facteurs :

- du contexte ;
- de l'environnement ;
- des objectifs ;
- des besoins de la commune et des citoyens ;
- des infrastructures non technologiques et technologiques de la commune ;
- du stade de développement du projet ;
- de l'implication souhaitée du citoyen et du profil de ce dernier.

Ces pratiques peuvent bien entendu être développées simultanément, en parallèle ou en combinaison. Il en est de même avec toutes les autres pratiques non technologiques de participation citoyenne (telles que les rencontres citoyennes, les focus groupes, les conseils de quartier, les enquêtes publiques, les enquêtes de rues, etc.) qui certes ne seront pas détaillées dans ce Guide, mais qui n'en sont pas moins efficaces. Le but des nouvelles pratiques avec une composante technologique n'est pas de renforcer la fracture numérique, mais d'être complémentaires aux autres approches plus traditionnelles. L'objectif est de toucher le plus grand nombre de citoyens et de répondre au mieux aux besoins de chacun. Il est également possible d'envisager des formations à destination des citoyens afin de faciliter leur appropriation aux outils technologiques.

Enfin, comme expliqué dans le Tome 1, rappelons que les pratiques de participation citoyenne sont à réaliser à différentes étapes de la démarche Smart City (lors de la planification stratégique, la mise en œuvre et le Monitoring).





# L'OPEN DATA – L'OPEN GOV



**INFORMER**



**CONSULTER**



**IMPLIQUER**



**COLLABORER**



**DÉLÉGUER**

## PRÉSENTATION



« L'Open Data, ou l'accès aux données publiques, permet aux individus et aux organisations d'acquérir de nouvelles connaissances, de mettre au point des innovations qui amélioreront la qualité de vie de chacun, et de contribuer à une meilleure diffusion de l'information à l'échelle d'un pays et entre les Etats<sup>48</sup>. »

L'Open Data repose sur la directive européenne 2013/37/UE<sup>49</sup> appelée Public Sector Information qui a pour objectif principal de favoriser l'innovation et la création de valeur par la réutilisation de documents provenant des institutions publiques, sous forme de données, tout en offrant à chacun un accès non discriminatoire à celles-ci. En Belgique, cette directive a été transposée par une loi du 4 mai 2016<sup>50</sup> au niveau fédéral.

L'ouverture des données offre de nombreux avantages financiers et économiques, mais permet surtout d'apporter des solutions et de pallier des problématiques d'actualité : mobilité multimodale, stationnement, gestion des déchets, optimisation énergétique, etc. Autant de domaines d'application pour lesquels la donnée prend tout son sens et son rôle de « carburant » permettant d'alimenter l'efficacité et l'efficience des territoires de demain.

De plus, une demande de transparence et de communication des pouvoirs publics est exigée de manière récurrente par les développeurs, les journalistes, les entrepreneurs et les citoyens.

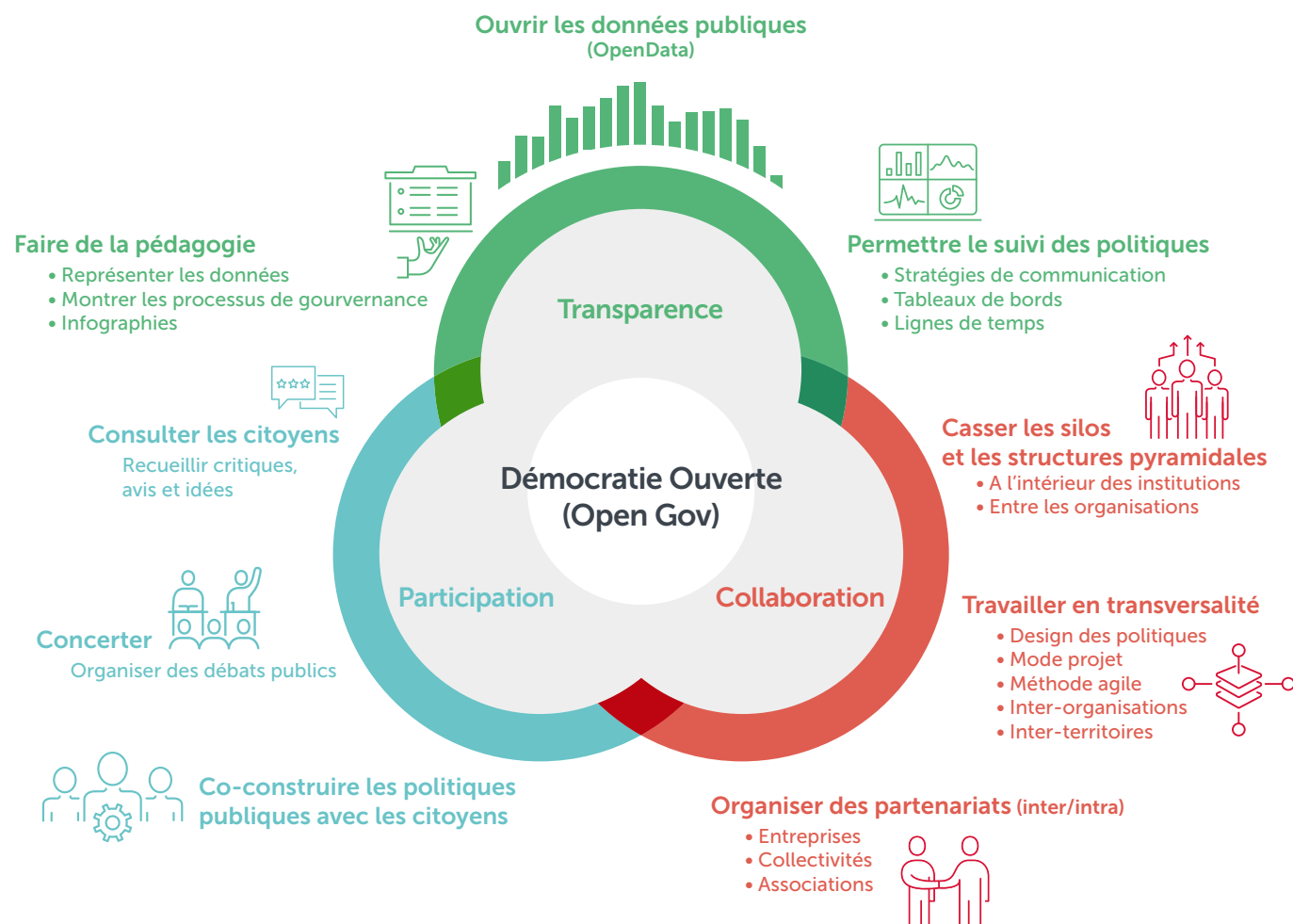
Ces derniers espèrent ainsi une accessibilité aux données publiques concernant notamment la gestion des ressources, l'attribution des subsides, la répartition des dépenses publiques, les coûts de fonctionnement, etc.

C'est pourquoi il est important de considérer l'aspect éminemment politique de l'Open Data comme une étape fondamentale vers une gouvernance ouverte ou Open Gov<sup>51</sup>, tout comme la participation citoyenne dans la vie démocratique, du niveau communal au niveau fédéral, voire européen. Disposer de plus de données, plus facilement accessibles, permet d'être mieux informé, et d'améliorer ainsi la prise de conscience et l'impact individuel potentiel, garant d'un engagement de la part d'un plus grand nombre de personnes. Cet impact sur la citoyenneté et les services qui en dépendent a notamment été mis en exergue dans la Charte du G8\* pour l'Ouverture des Données Publiques en 2013<sup>48</sup>, qui accentue encore un peu plus ce lien intrinsèque entre Open Data et Open Gov.

Le monde de l'innovation et des solutions sous forme d'applications a également pris ce tournant depuis quelques années, avec le mouvement dit des Civic Tech, qui « met à disposition des outils ou solutions numériques pour transformer la relation du citoyen »<sup>52</sup> avec le pouvoir décisionnel, prioritairement au niveau local.

\* Groupe des 8 : groupe de partenariat économique entre les pays réputés être les 8 plus grandes puissances économiques du monde. À ce jour : États-Unis, Japon, Allemagne, France, Russie, Royaume-Uni, Italie, Canada, dont l'un, la Russie, est suspendu depuis 2014.

## LES VALEURS D'UNE GOUVERNANCE/ DÉMOCRATIE OUVERTE (OPEN GOV)<sup>53</sup>



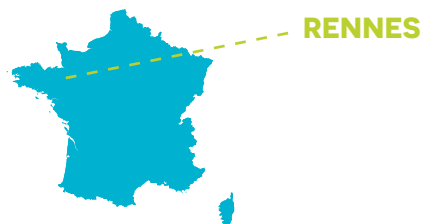
C'est pourquoi « construire des stratégies publiques locales de la donnée »<sup>54</sup> semble être fondamental. Cela peut être réalisé en s'appuyant notamment sur des « données d'intérêt territorial »<sup>55</sup>, qui permettront de gagner en efficacité et en transparence. Le potentiel de l'Open Gov est effectivement considérable. Cette ouverture permettra non seulement un développement économique du territoire grâce à la création de

nouvelles applications par les parties prenantes autres que la commune elle-même - et in fine la création d'emplois-, mais également l'amélioration du bien-être de sa population grâce à l'arrivée de solutions et services utiles à la collectivité.

Au niveau de leur forme, les initiatives Open Gov sont en général présentées via une plateforme/un portail web.



## RENNES, FRANCE (± 207 000 HAB.)<sup>56,57</sup>



Rennes est la première ville en France à avoir rendu ses données publiques de façon totalement décentralisée et autonome. En effet, en 2010, elle devient pionnière en libérant des données publiques issues de son réseau de transport (horaires en temps réel, état des routes, etc.). La réglementation n'oblige pourtant les villes françaises de plus de 3 500 habitants à ouvrir leurs données à la population que depuis 2015.

Cette démarche de la ville de Rennes, concrétisée par l'ouverture du portail *data.rennes-metropole.fr*, recense des données actualisées chaque semaine, provenant de plus de 1 500 organismes publics et associatifs locaux. Les citoyens utilisent ces données pour établir des analyses, des graphiques, des applications ou des cartes. C'est le cas par exemple de la carte qui indique la localisation de toutes les fontaines d'eau potable de la ville, mais aussi d'une application qui permet de connaître le point de collecte de verre ou de vêtements le plus proche. De nombreuses autres applications développées par des entrepreneurs à partir de cette mine d'informations sont également mises à disposition sur le portail de la ville.

Aujourd'hui, Rennes figure toujours en tête de proue d'innovations numériques territoriales, en mettant en place un « service métropolitain de la donnée ». Celui-ci s'inscrit pleinement dans la mouvance actuelle d'une approche plus large de la data, et d'une perspective Open Gov. Cette approche met en commun les données ouvertes provenant du secteur public, mais également celles qui émanent des secteurs privé et universitaire et du domaine de l'entrepreneuriat.

Cette coopération vise à :

- « traiter des données d'intérêt général ;
- accompagner la production de données de qualité par des acteurs publics et/ou privés ;
- favoriser la circulation de ces données pour en augmenter leur valeur ;
- les exploiter au bénéfice du public »<sup>58</sup>.

Indépendamment du caractère transversal entre les secteurs public et privé, cette approche mutualisée à l'échelle d'une métropole, d'un département, ou d'une région, se multiplie de plus en plus. Cette approche favorise effectivement une vision plus territoriale et macro, qu'une vision communale et micro. Les bénéfices ne se trouvent pas tant dans les économies d'échelle potentiellement réalisées, mais plutôt dans les solutions apportées aux citoyens face aux réalités de terrain, qui sont rarement circonscrites aux limites géographiques d'une ville.

Actuellement, en France, plus d'une dizaine de régions, une trentaine de départements et une soixantaine d'établissements de type intercommunal fonctionnent selon ce modèle élargi de mise en commun des données ouvertes.



## ISSY-LES-MOULINEAUX, FRANCE (± 70 000 HAB.)<sup>59</sup>



Issy-Les-Moulineaux, en région parisienne, fait office d'exemple pour les communes de taille moyenne. Pionnière également en matière d'Open Data (2012), la ville investit massivement dans le numérique au sens large (accès fibre optique, projet Smart Grids, etc.). Ce positionnement lui permet d'ailleurs d'être citée parmi les deux seules villes européennes à concourir pour le titre de « Ville Intelligente 2018 » organisé par le Think Tank Intelligent Community Forum (États-Unis).

Les objectifs de cette approche Open Data résident dans :

- la stimulation de la création d'applications mobiles ou internet innovantes ;
- la génération de nouvelles opportunités économiques pour les entreprises ;
- l'amélioration de la compréhension, par les habitants, de l'action publique et la facilitation du journalisme des données.

L'interface très visuelle et l'ergonomie judicieuse de son portail, qui a été créé en 2015, sont les principales raisons de l'utilisation massive du site. Celui-ci a le ratio utilisateurs/ nombre d'habitants parmi les plus élevés en France, faisant d'Issy-Les-Moulineaux encore aujourd'hui un exemple en termes de stratégie Open Data, d'approche numérique globale, et de politique d'innovation à l'échelle communale.



### 1 AN APRÈS LE LANCEMENT DU PORTAIL

**125** JEUX DE DONNÉES PUBLIÉS

**90** CARTOGRAPHIES À EXPLORER

**115** GRAPHIQUES GÉNÉRÉS

### EXEMPLES DE JEUX DE DONNÉES MIS À DISPOSITION SUR LE SITE DE LA COMMUNE D'ISSY-LES-MOULINEAUX<sup>61</sup>:

POINTS D'INTÉRÊTS ET MONUMENTS,  
COMPTES ADMINISTRATIFS, DÉFIBRILLATEURS PRÉSENTS,  
RÉSULTATS DES ÉLECTIONS, DONNÉES DES ENTREPRISES,  
DÉPENSES ET RECETTES DE LA VILLE, LISTE DES PRÉNOMS  
DÉCLARÉS À L'ÉTAT CIVIL, ETC.



## AVANTAGES ET FREINS



### AVANTAGES<sup>62,63</sup>

- Transparence de l'action publique et donc renforcement de l'intégrité publique et lutte contre la corruption ;
- Données déjà disponibles en interne ;
- Disponibilité des données pour la recherche, les travaux et autres expériences scientifiques ;
- Création de services innovants ;
- Création d'emplois et de richesse pour la collectivité ;
- Économies potentielles ;
- Amélioration de l'efficacité du fonctionnement de la commune ;
- Simplification des échanges entre services/institutions/communes ;
- Bons ratios coût/gains potentiels ;
- Démocratie ouverte et ouverture à de nouvelles formes de consultation et de participation citoyenne.



### FREINS<sup>64</sup>

- Identification/hiérarchisation des données ;
- Difficulté à convertir les données existantes vers un format standard facilement exploitable ;
- Cybersécurité ;
- Difficulté à assurer la protection des données à caractère personnel ;
- Perte de « propriété » sur les données ;
- Risque d'une non-utilisation des données mises à disposition et donc perte de temps liée à leur mise à disposition ;
- Pas de moyens/ressources en interne pour la manipulation et la mise à disposition des données ;
- Pas de rétribution pour utilisation des données ;
- Perte de contrôle sur les réutilisations possibles des données ;
- Manque d'intérêt/Pas de perception d'utilité.





## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Outre le fait d'être une obligation légale, l'Open Data est un investissement, au sens propre comme figuré. Ses bénéfices ne pourront être évalués qu'au regard des efforts (pas seulement financiers) qui seront consentis pour sa mise en place et pour en tirer profit.

C'est pourquoi la mise en place d'une politique Open Data requiert notamment :

- la définition d'une stratégie spécifique, réfléchie et détaillée ;
- une approche transversale au sein de votre organisation impliquant l'ensemble ou du moins plusieurs équipes (management, communication, IT, personnel dédié, opérateurs/officiers) ;
- une approche commune et globale en s'insérant de préférence dans une vision large de gouvernance de la donnée ;
- une méthodologie personnalisée et tributaire uniquement de facteurs propres à votre commune ;
- une approche de type processus, et non pas de résultat qui envisagerait l'Open Data comme un objectif précis à échéance prédéterminée ;
- une préparation, planification et implémentation itératives et agiles, compte tenu du domaine en constante évolution ;
- une équipe dédiée, placée idéalement sous la gestion d'un chef de projet, assurant le suivi et la légitimité d'une telle initiative ;
- des profils spécialisés, pouvant constituer une aide précieuse, que ce soit sur la durée ou pour la phase d'amorçage du projet ;

- une attention toute particulière aux différentes réglementations européennes (notamment PSI, RGPD, ePrivacy, NIS) ;

- etc.

Tout au long du processus de mise en place d'une telle politique, un travail de veille est également vivement recommandé. De nombreuses ressources et communautés très actives existent, et permettent de se confronter, s'inspirer, demander des avis, échanger des bonnes pratiques, et ainsi faire évoluer le projet et le portail au fil des évolutions et des besoins.

De plus, il est primordial que la plateforme dédiée à ces données ouvertes soit accessible, lisible et facile d'utilisation, à la portée de tout un chacun, c'est-à-dire de tout citoyen.

Une visualisation claire, via des graphiques, cartes et autres supports qui peuvent être manipulés aisément et qui présentent des données pertinentes au quotidien pour chaque habitant du territoire sont indispensables. Il s'agit là des éléments clés d'un portail Open Data utile, efficace et réussi.

De façon plus large, l'Open Data et la gouvernance des données sont par ailleurs tributaires du futur de l'Intelligence Artificielle (IA) ainsi que d'autres technologies en plein essor. La question étant de savoir « avec quelles données (...) seront éduquées les intelligences artificielles qui joueront un rôle économique et social si déterminant<sup>65</sup>. »

Enfin, nous souhaitons rappeler que le succès de l'implémentation d'une stratégie Open Data n'est pas nécessairement lié à la taille ou aux moyens financiers d'une commune. Il dépend souvent d'une prise de conscience et d'une volonté partagée d'accéder à plus d'ouverture et plus de transparence.



# LE HACKATHON



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



DÉLÉGUER

L'Open Data est une des premières initiatives favorisant la participation citoyenne. Néanmoins, donner accès aux données n'est pas toujours suffisant : les communes doivent également encourager les citoyens à se les approprier de sorte qu'elles soient exploitées et valorisées<sup>66</sup>.

Afin de promouvoir l'exploitation de ses données, une commune peut recourir à différentes méthodes comme l'organisation d'événements de co-design ou de concours d'innovation (tels que les Startups Weekends, les Tech Sprints, les Hack Contests, les Hackathons, etc.) afin de favoriser l'intelligence citoyenne et l'innovation participative<sup>67</sup>.

L'organisation de tels événements permettra aux organismes qui les mettent en place, qu'ils soient publics et/ou privés, d'améliorer leurs activités et services grâce à l'intelligence collective et la complémentarité des profils participant à ce type de manifestations. Ensemble, ils auront pour but de concevoir des solutions à une problématique donnée.

Le Smart City Institute a fait le choix de présenter plus largement un des types de concours d'innovation se prêtant à l'échelle d'un territoire, favorisant l'utilisation des données ouvertes et in fine, la participation citoyenne : le Civic Hackathon.

## PRÉSENTATION



Le mot Hackathon provient de la contraction entre deux mots anglophones :

- *Hacker*, qui signifie « *Informaticien qui crée, analyse et modifie des programmes informatiques pour améliorer ou apporter de nouvelles fonctionnalités à l'utilisateur* »<sup>45</sup> ;
- *Marathon*, puisque, comme l'événement sportif, un Hackathon demande un travail intense, sur une très courte durée (généralement le temps d'un weekend)<sup>68</sup>.

Le Hackathon se définit comme un événement qui a pour but de favoriser la résolution créative de problématiques prédéfinies en un laps de temps limité.





Il se décline en une multitude de variations, mais il revêt souvent un caractère technologique ou numérique<sup>45</sup>. En effet, les Hackathons ont généralement pour but de favoriser le développement d'applications mobiles et/ou de prototypes.

La collaboration entre différents profils est l'un des points centraux des Hackathons. Néanmoins, l'une des idées reçues consiste à penser que ces événements sont uniquement dédiés à des spécialistes de l'informatique (codeurs et développeurs notamment). Les Hackathons qui rassemblent des profils variés sont pourtant bien plus efficaces. Ils permettent effectivement de trouver des solutions plus innovantes et plus adaptées au(x) problème(s) posé(s). Il est ainsi plus courant aujourd'hui d'y rencontrer des entrepreneurs, des gestionnaires de projets, des spécialistes en marketing, des designers, des artistes, des urbanistes, des chercheurs, etc. et de les y voir travailler ensemble<sup>67</sup>.

Le Hackathon se structure généralement autour de quatre étapes<sup>67</sup> :

1. La création des équipes ;
2. La cocréation collective pour la résolution de problème(s) ;
3. Le codage du logiciel (ou le prototypage) ;
4. Le pitch et la présentation des solutions.

Le succès du modèle Hackathon s'explique par son côté divertissant et ludique, mais également par le challenge intellectuel qu'il représente et les rencontres improbables qu'il permet<sup>69</sup>.

Ce modèle d'innovation, bien qu'à l'origine utilisé principalement par le secteur privé, a gagné en popularité et est même aujourd'hui adopté par les villes. Ces dernières sont de plus en plus nombreuses à l'appliquer sur leur territoire afin de favoriser une nouvelle ère de collaboration, de gouvernance ouverte et d'engagement citoyen<sup>70</sup>. C'est ce qui est communément appelé le Civic Hackathon<sup>45</sup>:

« Dans le cadre d'un Civic Hackathon, les participants utilisent la technologie, les données publiques ouvertes et leur esprit d'entreprendre afin de s'attaquer à des challenges sociétaux tels que la coordination des refuges pour les sans-abris ou encore l'accès à une alimentation saine, locale et durable. Ces participants, également appelés les Civic Hackers sont des membres d'une communauté (ingénieurs, développeurs de logiciels, concepteurs, designers, entrepreneurs, citoyens concernés) qui collaborent avec d'autres personnes, y compris le gouvernement, afin d'inventer des solutions permettant d'améliorer la qualité de vie de ladite communauté<sup>71</sup>. »

Dans le cadre de Civic Hackathons, l'initiative peut être prise par le gouvernement (Top-Down) ou par les citoyens, des associations et/ou des entreprises privées (Bottom-Up). Dans le premier cas, le gouvernement travaille de concert avec des entreprises locales, des associations, des universités ou d'autres acteurs du territoire. Dans le second cas, les organisateurs utilisent les données publiques mises à leur disposition sur les plateformes web gouvernementales<sup>69</sup>.

Il est important de souligner que le Civic Hackathon peut s'appliquer à tout type de territoire et pas uniquement à l'échelle d'une commune : il existe des Civic Hackathons régionaux, nationaux, transnationaux (à l'ensemble de l'Union Européenne par exemple) et même internationaux<sup>69</sup>.



## APPS FOR DEMOCRACY, WASHINGTON DC, ETATS-UNIS (± 694 000 HAB.)<sup>72</sup>



Un des premiers concours d'innovation citoyen à avoir vu le jour aux États-Unis, est le « Apps for Democracy » lancé en 2008 sous l'impulsion de Monsieur Vivek Kundra qui était à l'époque Directeur des Systèmes d'Information de la ville de Washington DC (Chief Information Officer).

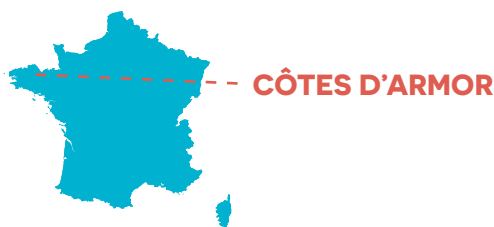
Ce dernier souhaitait promouvoir l'utilisation des données publiques disponibles sur le portail web de *DC.gov* afin qu'elles puissent être utiles aux citoyens, visiteurs, entreprises et aux agences gouvernementales de la ville. Le concours s'est étalé sur une durée de 30 jours. Il a coûté 50 000 \$ (y compris les frais liés à l'organisation et à la promotion du concours et le prix en espèces

accordé au gagnant) et a permis de développer 47 projets d'applications iPhone, Facebook et Web. Ces applications ont été valorisées à plus de 2 300 000 \$.

Apps for Democracy a inspiré des mouvements similaires dans plus de 50 pays et villes du monde entier. Ce modèle propose une méthode basée sur le principe de l'innovation ouverte pour permettre à d'autres villes d'apprendre de leurs expériences et d'obtenir des résultats similaires.



## DÉPARTEMENT DES CÔTES D'ARMOR, FRANCE (± 598 000 HAB.)<sup>168</sup>



En 2014, le département français des Côtes d'Armor, situé en Bretagne, a organisé son premier Hackathon d'une durée de 48 heures, suite au lancement de son portail Open Data *Dat'Armor*. Le thème choisi était « Permis de déconstruire ton territoire » où les participants ont brainstormé sur des problématiques concernant les citoyens des Côtes d'Armor, à partir des jeux de données publiques disponibles. L'organisation fut portée par La:Matrice, espace de Coworking, d'animations et d'expérimentations de Saint-Brieuc, soutenue par des partenaires privés et publics, tels que Côtes d'Armor Développement, Saint-Brieuc Agglomération, l'Office du Tourisme de Saint-Brieuc ou encore la Ville de Lannion. Les organisateurs de l'événement étaient ravis de constater l'enthousiasme des citoyens pour ce premier Hackathon des Côtes d'Armor, qui afficha complet, avec 50 personnes inscrites.



**1** ORGANISATEUR

**6** MENTORS

**13** BÉNÉVOLES



**45** HACKERS

PORTEURS DE PROJETS / DÉVELOPPEURS / BIDOUILLERS / GRAPHISTES / MODELEURS 3D



**10** IDÉES PROPOSÉES

**9** PROJETS RETENUS

**9** ÉQUIPES FORMÉES

EN ROUTE POUR LA FINALE



## PROJETS LAURÉATS

**1**

### BOOLTRIP

FACILITER LE COVOITURAGE LOCAL  
À TRAVERS UNE APPLICATION  
MOBILE, PERMETTANT LA MISE  
EN RELATION DES ADEPTES  
DE CE MODE DE DÉPLACEMENT

**2**

### DATATOUGH

RENDRE LES JEUX DE DONNÉES  
PUBLIQUES ACCESSIBLES  
AU PLUS GRAND NOMBRE  
VIA L'IMPRESSION 3D

**3**

### STRATE

LAISSER UNE EMPREINTE DANS SES LIEUX  
PRÉFÉRÉS, PARTAGER DES MESSAGES,  
DES PHOTOS, ET DES DESSINS  
POUR ENGAGER LA DISCUSSION.

## AVANTAGES ET LIMITES

Avoir recours aux Hackathons présente une multitude d'avantages dont quelques-uns sont repris, de manière non exhaustive, dans le présent Guide. Néanmoins, l'un des principaux facteurs de succès de ces concours citoyens est une indispensable et véritable collaboration entre les pouvoirs publics et le citoyen afin de permettre l'émergence d'idées et d'applications que les communes n'auraient probablement pas pu imaginer.



### AVANTAGES POUR LA COMMUNE

- Création et engagement d'une communauté autour de problématiques réelles locales, qui la concernent, afin de développer des idées innovantes via un processus inclusif et collaboratif ;
- Détection des éléments prometteurs parmi les participants et recrutement éventuel de certains d'entre eux ;
- Sensibilisation des employés de la commune à l'importance d'ouvrir les données publiques aux citoyens et possibilité de vérifier la qualité de ces données en situation réelle ;
- Enseignement de nouvelles techniques agiles d'apprentissage et de créativité, de nouvelles approches de résolution de problèmes, des méthodes de travail collaboratives et introduction d'une culture de l'expérimentation auprès des organisateurs ;
- Génération d'innovation à faible coût et à faible risque ;
- Traitement et exploitation d'une mine d'informations sur base de l'intelligence collective.



### AVANTAGES POUR LES CITOYENS-PARTICIPANTS

- Collaboration directe avec le secteur public afin de cocréer les services urbains dont les citoyens ont besoin ;
- Valorisation des compétences avec possibilité d'être repéré et recruté ;
- Meilleure compréhension du fonctionnement de l'administration et de ses défis ;
- Apprentissage de nouvelles matières, de nouveaux outils, de nouvelles méthodes et de nouvelles technologies grâce à un travail d'équipes multidisciplinaires et des rencontres avec des experts issus de différents secteurs.



### LIMITES DU HACKATHON

- Le Hackathon ne permet pas de construire une application/solution complète en un seul weekend. D'autres efforts restent à fournir pour garantir la continuité des projets les plus prometteurs (voir les recommandations ci-après).
- Bien que le Hackathon permette de réunir des participants issus de secteurs d'activité différents, la diversité du public n'est pas toujours forcément garantie puisqu'il attire en général un public plutôt jeune, instruit, passionné par la technologie et composé majoritairement d'hommes<sup>70</sup>.
- Le modèle du Hackathon (dû notamment à sa courte durée) ne permet pas de résoudre des problématiques urbaines complexes<sup>73</sup>.

## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Pour organiser un Hackathon adapté aux besoins de la commune, quelques conseils et points d'attention sont à prendre en considération.

Les Hackathons qui ont rencontré le succès sont ceux qui proposent un défi ouvert, mais clair aux participants. Ils partent d'une question ambitieuse mais réaliste qui confère aux équipes la liberté d'envisager autant de solutions que possible. C'est pourquoi, afin de définir l'enjeu à résoudre, il est primordial de collaborer avec des praticiens et des spécialistes en la matière, en amont de l'événement. Plus les problématiques sont identifiées de manière précise et réaliste, plus la qualité des solutions sera élevée. Durant l'événement, il est primordial que les experts soient présents et qu'ils aient pour objectif de guider les participants et de les inspirer<sup>74</sup>.

En plus de la contribution de mentors praticiens, l'implication et la présence des membres du personnel de l'administration, bien informés sur les données à exploiter, sont des éléments capitaux. Ces acteurs auront pour rôle de donner du sens aux données et de les traduire en termes de caractéristiques techniques, telles que la structure, la nature, les limites et le format de l'ensemble des données<sup>75</sup>. Ces experts de la data issus de votre commune aideront ainsi les participants à interpréter au mieux les données publiques afin qu'elles puissent être valorisées à leur potentiel maximal.

Il sera également essentiel, en tant qu'organisateur, que vous portiez une attention particulière à la stratégie de communication, afin de pouvoir engager des participants, hommes et femmes, provenant de différents milieux/communautés afin de proposer un Hackathon le plus inclusif et représentatif possible<sup>70</sup>.

Le support et le suivi post-Hackathon constituent également un des grands challenges de ce type d'initiatives. Il faudra effectivement s'assurer du développement et de la pérennité des projets qui ont émergé grâce au Hackathon. Pour ce faire, il est primordial que le Hackathon soit mis en place en accord avec un écosystème de partenaires-clés (des experts, des conseillers, des coachs, des utilisateurs potentiels, des programmes d'accompagnement de startups, des incubateurs, etc.), qui pourront aider les projets à se développer, à gérer au mieux les données qu'ils ont valorisées, à définir leur modèle économique, à définir leurs clients et marchés cibles et à développer leur expansion et leur évolution. Un soutien financier peut également être envisagé en assurant, par exemple, le relai vers des plateformes de Crowdfunding et en soutenant financièrement les campagnes qui y seront déposées.

Un exemple de suivi post-Hackathon est celui mis en place par la ville de Chicago. Afin de permettre aux projets prometteurs de Hackathons de tester leurs innovations, la ville propose à ses citoyens de tester les nouvelles applications moyennant un défraiement de 20 \$. De cette façon, les porteurs de projet ont l'opportunité de réadapter et d'ajuster les fonctionnalités de leur produit. De plus, pour atteindre une masse critique d'utilisateurs, la ville communique largement autour des gagnants du concours afin qu'ils soient reconnus auprès du grand public<sup>69</sup>.





# LE CROWDSOURCING



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



DÉLÉGUER

## PRÉSENTATION



Le Crowdsourcing, appuyé par les nouvelles technologies, permet de soutenir des initiatives de participation citoyenne à l'échelle d'un territoire donné.

De manière générale, le Crowdsourcing est défini comme « le fait de faire exécuter une tâche spécifique par une foule d'internautes plutôt que par des individus sollicités de manière traditionnelle, comme les employés des entreprises ou les entrepreneurs<sup>76</sup>. »

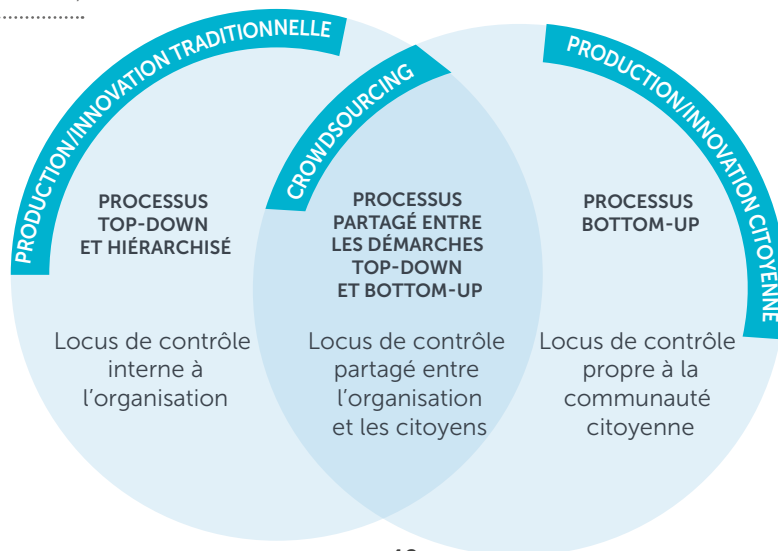
Une autre définition, prenant en compte l'influence des nouvelles technologies, explique le Crowdsourcing comme étant : « une activité de sous-traitance ou l'externalisation

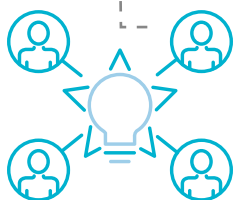
d'une activité sur base volontaire, via un contact direct ou en ligne à travers un appel ouvert, à destination d'une population plus ou moins définie d'acteurs et à leurs objets connectés<sup>77</sup>. »

Dans le cadre du Crowdsourcing sur un territoire donné, il est intéressant de se positionner par rapport aux dynamiques Top-Down et Bottom-Up. En effet, le Crowdsourcing se situe au croisement de ces mécanismes, comme illustré sur la figure suivante, puisqu'il assure, dans différentes mesures, la participation du citoyen, mais demande également la participation des autorités locales.

## LE CROWDSOURCING – AU CROISEMENT DES PROCESSUS TOP-DOWN ET BOTTOM-UP

(adapté de Brabham Daren C. - 2013)<sup>77</sup>





Afin d'utiliser le Crowdsourcing de manière optimale, la compréhension des différentes typologies existantes est nécessaire. Les pratiques de Crowdsourcing peuvent se distinguer comme suit<sup>40</sup> :

- *Le Crowdsourcing de micro tâches* : externalisation de l'exécution de tâches souvent simples à une foule d'internautes, les activités trop importantes ou trop complexes sont décomposées en tâches plus petites qui sont ensuite compilées. Les micro tâches peuvent consister en la participation à un sondage, la traduction d'un slogan, l'expression d'un avis, etc. Ce sont toutes des tâches faciles, voire ludiques, que la communauté peut réaliser facilement, mais qui nécessitent une part de créativité et qui ne peuvent donc pas être exécutées par un robot.
- *Le Crowdsourcing d'activités créatives* : externalisation de la résolution de problèmes intellectuels par la communauté soit directement, soit en ligne via un site internet ou une plateforme créative spécialisée comme Creads<sup>78</sup>, ColossalSpark<sup>79</sup> ou The Jingle Works<sup>80</sup>.
- *Le Crowdsourcing de problèmes complexes* : externalisation de la résolution d'un problème complexe dont la solution est objectivement vérifiable ; souvent organisé sous la forme de concours en ligne dont la récompense est parfois très élevée, via des plateformes spécialisées comme InnoCentive<sup>81</sup>, BrightIdea<sup>82</sup> ou CrowdForge<sup>83</sup>.
- *Le Crowdsourcing d'informations* : proposition aux utilisateurs d'apporter des informations ou des données, souvent sous un format préétabli pour un site internet, une application mobile ou toute autre solution technique telle que Waze<sup>84</sup> ou OpenstreetMap<sup>85</sup>. Souvent le service proposé ne peut pas fonctionner sans la collaboration des utilisateurs.



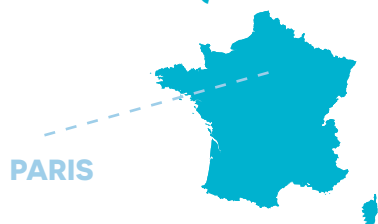
## RETHINK CITY HALL, BOSTON, ETATS-UNIS (± 673 000 HAB.)<sup>86</sup>



En 2015, le maire de Boston, Martin J. Walsh, a lancé la plateforme en ligne « Rethink City Hall » qui a permis au citoyen de proposer ses idées pour la réhabilitation de la place et de l'hôtel de ville. Le projet a été mis en place par la ville, en collaboration avec un bureau d'architecture spécialisé en planification urbaine, et s'est basé sur l'utilisation de techniques de Design Thinking afin de développer le projet avec la communauté. Le processus mis en œuvre se rattache à du Crowdsourcing de micro tâches ou d'activités créatives selon les étapes du projet et les parties prenantes impliquées.



### RÉINVENTONS NOS PLACES, PARIS, FRANCE (± 2 207 000 HAB.)<sup>87</sup>



À travers un grand projet de consultation citoyenne, la maire de Paris, Anne Hidalgo, a lancé le projet « Réinventons nos places » en 2015 afin de réaménager 7 grandes places de Paris de manière à ce qu'elles correspondent au mode de vie des usagers. Cette consultation citoyenne s'est déroulée selon les principes légaux y référant et a été suivie par la mise en place de collectifs citoyens invitants à la cocréation. Le projet a fait appel à un processus de Crowdsourcing d'informations et d'activités créatives.



### TELLMYCITY, APPLICATION MOBILE, INTERMÉDIAIRE ENTRE LES AUTORITÉS ET LES CITOYENS, FRANCE<sup>88</sup>



Solution créée par une société française, « Tell My City » fait partie de ces applications mobiles que les villes ont pu voir fleurir ces dernières années. En faisant appel au Crowdsourcing d'informations, elles permettent aux citoyens de prendre part à la vie de la ville en informant les communes des désagréments présents sur leur territoire. Ayant débuté principalement en France, elle est aujourd'hui utilisée dans plus de 60 villes à travers le monde.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Permet de définir clairement le problème/le besoin ;
- Source de créativité accessible à un coût relativement faible ;
- Prise de connaissance de l'écosystème au niveau du territoire (administration communale, association de citoyens, entreprises, université, etc.) ;
- Diversification des points de vue, « thinking out of the box ».



### LIMITES

- Difficultés d'estimer la motivation des citoyens envers les projets/tâches proposés ;
- Risque de multiplication des collectes d'avis (risque de rassembler trop de données qui ne seront pas exploitées) ;
- Ressources nécessaires (humaines et financières) pouvant être importantes – design, suivi de la campagne, retour vers les citoyens, etc.



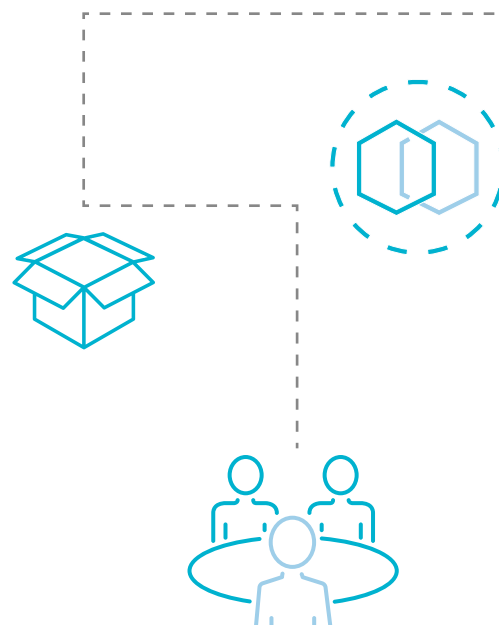
## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Au niveau d'un territoire ou d'une ville, le Crowdsourcing est sans nul doute une belle opportunité pour innover. C'est un moyen formidable pour confronter les challenges de la ville aux différentes parties prenantes et d'envisager des solutions qui sortent parfois de l'ordinaire grâce à l'autorisation de réflexions « Out of the Box ».

Le lancement d'une initiative de Crowdsourcing peut être mené par plusieurs parties prenantes. Néanmoins, il part souvent d'un élan Top-Down qui permet tout de suite d'amorcer un retour Bottom-Up. Il est donc adapté à toute commune désireuse d'impliquer davantage le citoyen à court et à moyen terme.

Lorsque vous envisagez d'avoir recours au Crowdsourcing, il est impératif d'avoir une communauté prête à participer. Pour ce faire, il est indispensable de proposer des stimulants/incitants afin de favoriser la participation des citoyens. En outre, certains points essentiels doivent être pris en compte lors de l'utilisation du Crowdsourcing<sup>77</sup> :

- Définir clairement le problème ;
- Déterminer l'impact souhaité de l'intervention des citoyens sur le résultat ;
- Avoir une connaissance de la communauté en ligne ;
- Déterminer ce qui fera bouger le citoyen (incitants) ;
- Sélectionner des outils attractifs et bien pensés – un bon design motive les citoyens à s'investir ;
- Établir des règles d'utilisation claires et un cadre respectant les différentes obligations légales ;
- Prévoir un plan de communication couvrant l'entièreté du processus ;
- Garantir la transparence et l'honnêteté ;



- Publier les résultats afin de maintenir le lien établi avec la communauté – les résultats du concours doivent être annoncés publiquement ;
- Analyser la campagne et évaluer les aspects positifs et négatifs ;
- Collecter et utiliser les données – à la suite d'un processus de Crowdsourcing, de nombreuses données sont générées, il faudra donc prévoir de les récolter correctement, de les exploiter au service de la collectivité ou de les mettre à disposition de la communauté.

Cette liste n'est pas exhaustive et nous vous invitons à l'alimenter lors de la réflexion en amont de la mise en place du projet, pour pouvoir, ensuite, la passer en revue au cours du processus.

Selon les besoins de la commune, les différents types de Crowdsourcing permettront à la fois aux autorités locales et aux citoyens d'envisager de nouvelles solutions pour répondre aux problèmes complexes (ou moins complexes), liés au territoire. S'il est bien utilisé, cet outil peut non seulement être source d'innovation, mais aussi permettre d'obtenir une vision hétérogène de l'ensemble des acteurs de l'écosystème impliqué.



# LA PLATEFORME DE PARTICIPATION CITOYENNE



**INFORMER**



**CONSULTER**



**IMPLIQUER**



**COLLABORER**



**DÉLÉGUER**

L'un des exemples les plus étudiés en matière de participation citoyenne est la plateforme de participation dite « plateforme digitale<sup>89,90</sup> ». De nos jours, les plateformes digitales sont très populaires et sont souvent utilisées avec des degrés d'implication publique et citoyenne variables, allant de la simple communication d'information à l'autorisation donnée aux citoyens de participer, dans une certaine mesure, à la prise de décision opérée par l'autorité publique.

Les trois prochaines sections mettent en exergue plusieurs manières d'utiliser les plateformes de participation citoyenne ainsi que les différences entre les niveaux de participation qu'elles confèrent<sup>91</sup>. Bien que les plateformes digitales (souvent en combinaison avec des applications et des sites web) puissent être utilisées dans tous ces usages, la façon dont elles ont été créées et la technologie sur laquelle elles reposent sont significativement différentes. De plus, les trois usages présentés ne doivent pas nécessairement être vus comme une suite logique menant à cette participation. Les territoires ne sont pas identiques et les situations économiques, sociales et politiques locales déterminent le type de plateforme participative le mieux adapté pour chaque commune<sup>92</sup>.





## 1. PLATEFORME D'INFORMATION



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



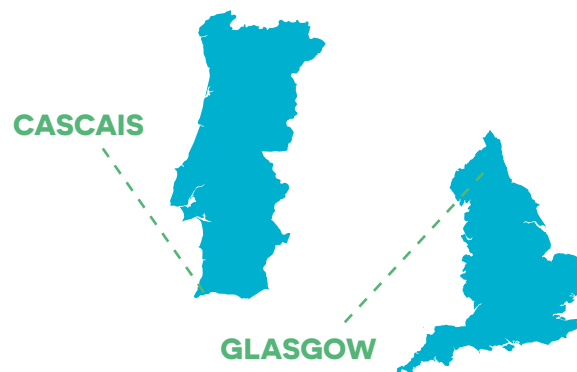
DÉLÉGUER

### PRÉSENTATION

Dans ce premier cas de figure, le territoire qui s'engage dans une politique d'Open Data met en place une plateforme digitale afin de communiquer au mieux avec ses citoyens. Cette plateforme est alors utilisée comme un canal d'information pour les usagers du territoire en facilitant l'accès aux données disponibles, tout en rendant leur usage plus intuitif. L'exemple type est celui du tableau de bord de données. Il s'agit d'un site et/ou d'une application qui centralise les données disponibles de façon dynamique et/ou interactive (par exemple via des cartes, des tableaux, des modèles 3D). Ainsi, les données sont facilement interprétables et accessibles sur un site ou une application<sup>93,94</sup>.



**CASCAIS, PORTUGAL  
(± 206 000 HAB.)<sup>95</sup> & GLASGOW,  
ROYAUME-UNI (± 606 000 HAB.)<sup>96</sup>**



Cascais et Glasgow proposent des outils similaires qui offrent la possibilité aux citoyens de construire leurs propres tableaux de bord en fonction des sujets qui les intéressent (tels que des informations concernant le trafic, la qualité de l'air, la météo, etc.).

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Facilité de transmission de l'information aux citoyens<sup>93,94</sup> ;
- Possibilité de croiser les informations pour disposer de tableaux de bord très élaborés, la seule contrainte étant la disponibilité des données.



### LIMITES

- Travail conséquent, nécessitant du temps et des ressources notamment humaines (en fonction du type de données, de la fréquence de la mise à jour, etc.) ;
- Démarche pouvant être coûteuse, où l'impact positif n'est pas garanti.

## RECOMMANDATIONS

Premièrement, les données disponibles doivent exister en nombre suffisant. Deuxièmement, la création du tableau de bord ainsi que le choix et l'analyse des données publiées nécessitent beaucoup de moyens en termes de temps et d'argent. Pour ces raisons, les tableaux de bord urbains sont généralement plus utilisés par les grandes villes qui disposent des données et des ressources nécessaires à leur transmission<sup>95</sup>.



## 2. PLATEFORME DE CONSULTATION CITOYENNE



### PRÉSENTATION

Les plateformes digitales peuvent jouer un rôle plus actif dans la participation citoyenne en permettant aux communes de consulter leurs citoyens au sujet de projets/initiatives menés par la commune ou de problèmes rencontrés par les citoyens eux-mêmes. La consultation citoyenne débute généralement par une séance de brainstorming ouverte organisée par l'autorité publique qui se déroulera hors ligne et/ou en ligne via la plateforme qui est accessible sur smartphone ou ordinateur. Cela permet d'obtenir les avis et idées des citoyens. Le résultat consiste en une multitude d'idées, de pensées et d'opinions non structurées.

Pour les organiser, les citoyens sont invités à donner leur avis sur la contribution des autres participants, par exemple en votant pour la meilleure idée. Le feedback des citoyens permet ainsi de faire une synthèse des idées/problèmes les plus populaires constituant de cette façon, le résultat principal de cet exercice de consultation. La dernière étape est la communication des résultats et de l'utilisation qui sera faite de la consultation citoyenne par l'autorité. Idéalement, la plateforme communique les résultats des consultations à tous les citoyens, et non pas uniquement à ceux qui ont participé, de manière à ce que le procédé et les résultats soient connus de tous.

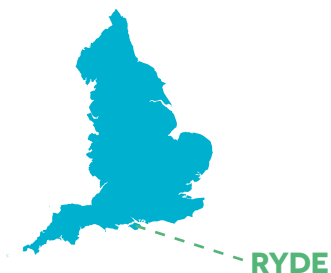


#### Rôle du citoyen : consultation

La ville de New Westminster consulte constamment ses habitants à propos des plans de développement urbain, lors de réunions citoyennes et grâce à sa plateforme de consultation. La ville a demandé le retour des citoyens sur le « Citywide Integrated Stormwater Management Plan » (gestion des eaux de pluie dans la ville) sur une durée de 2 mois, entre octobre et novembre 2016. Ce fut un réel succès et, en 2018, au moment de la finalisation de ce présent Guide, la ville consultait à nouveau ses citoyens au sujet de 6 nouveaux projets d'urbanisme parmi lesquels le développement d'un plan de transport public, la réhabilitation d'un vieux site industriel et l'établissement d'un parc pour chiens.



## RYDE, ROYAUME-UNI (± 24 000 HAB.)<sup>98</sup>



### Rôle du citoyen : consultation

La plateforme digitale de la ville de Ryde permet aux citoyens de donner leur avis sur les projets de la ville. Elle donne non seulement l'opportunité aux citoyens de réagir en ligne, mais elle fonctionne également comme un calendrier pour répertorier les événements hors ligne (soirées de rassemblement, etc.). La ville fournit ensuite un retour sur ce qui a été mis en place par rapport aux commentaires et remarques laissés par les citoyens.

La phase de consultation dure environ 2 semaines et les propositions de projets changent fréquemment. En 2018, la ville a demandé l'opinion des citoyens sur quatre projets, parmi lesquels l'installation d'un trottoir dans une rue proche d'une zone piétonne afin d'augmenter la sécurité des usagers faibles.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Manière de montrer l'engagement de la ville et de communiquer à propos des projets ;
- Moyen d'associer le citoyen aux projets qui le concernent ;
- Pas d'obligation de la ville de s'engager suite aux résultats obtenus. Importance néanmoins de communiquer sur les résultats et sur l'impact qu'ils auront apportés à la commune.



### LIMITES

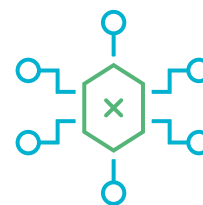
- Travail conséquent, nécessitant du temps et des ressources (en fonction du type de données, de la fréquence de la mise à jour, etc.) ;
- Démarche pouvant être coûteuse et dont l'impact positif n'est pas toujours garanti ;
- Risque de frustration du citoyen si aucune action n'est mise en œuvre à la fin du processus.

## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

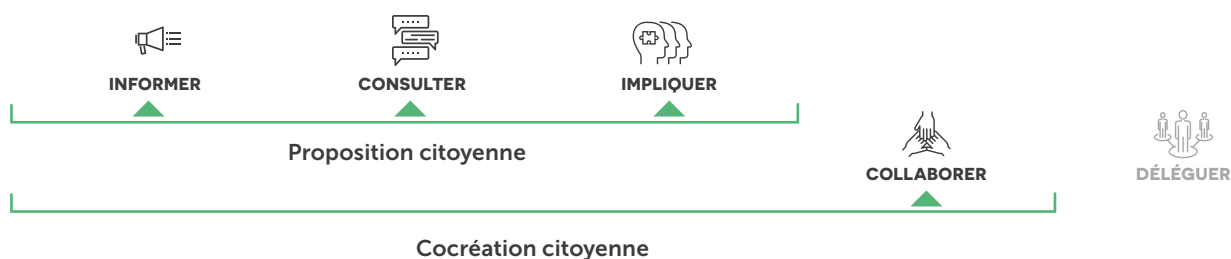
Une période de consultation dure généralement entre une semaine et deux mois. La durée dépend de plusieurs facteurs comme l'étendue du procédé de consultation, la taille de la communauté ou encore le type de participation (ponctuelle ou récurrente).

À la fin de cette période de consultation, il arrive que les intentions de la commune quant à l'utilisation des résultats ne soient pas claires. Un non-engagement de l'autorité publique par rapport aux résultats peut être plus facilement accepté par les citoyens ayant participé, car ces derniers n'ont pas investi beaucoup de temps en donnant leur opinion<sup>91</sup>. Cependant, une communication sur les raisons de la mise en œuvre ou non de tel ou tel projet est nécessaire, afin de ne pas décourager les citoyens à donner leur avis. En effet, ce type de collaboration fonctionne mieux lorsqu'elle est ouverte et transparente. Cela signifie qu'il est important que la commune communique sur :

- le procédé ;
- les résultats ;
- les actions qu'elle mènera par rapport aux résultats obtenus.



### 3. PLATEFORME DE PROJETS CITOYENS (PROPOSITION & COCRÉATION)



#### PRÉSENTATION

Certaines communes offrent l'opportunité aux citoyens de rédiger des projets pour elles. Cela peut être le résultat d'une collaboration entre citoyens seuls (proposition citoyenne) ou entre citoyens et la commune (cocréation citoyenne). Les deux processus sont quasiment identiques et se construisent sur l'idée d'une consultation citoyenne (voir précédemment).

En se basant sur les résultats de la consultation, des groupes de citoyens peuvent développer une idée pour élaborer un projet qui sera rédigé (cocréation) ou non (proposition) avec l'aide de l'autorité communale. Le but de l'intervention de cette dernière est d'augmenter la qualité de la proposition<sup>91,99</sup>. L'intervention de la commune dépendra par ailleurs du projet et de la situation. La commune pourra être représentée par un expert, un décideur et/ou un représentant qui aidera les groupes notamment dans l'élaboration des projets.

Une fois que les projets/propositions seront finalisés, tous les citoyens pourront voter pour ceux qui, selon eux, offriront la meilleure solution. La liste recensant les meilleures propositions, selon l'avis des citoyens, constitue l'étape finale de la démarche. C'est ensuite à la commune de décider si elle souhaite continuer les projets ou non et de communiquer sur les propositions retenues ou d'expliquer pourquoi certaines ne l'ont pas été.



**DIEPPE, CANADA**  
(± 25 000 HAB.)<sup>101,102</sup>



#### Rôle du citoyen : consultation et cocréation

La ville de Dieppe souhaite répondre aux besoins de la communauté et améliorer la qualité de vie sur son territoire en mobilisant ses citoyens et en leur offrant la chance de travailler ensemble sur des projets et de recevoir les retours d'experts techniques de la ville et d'autres citoyens de sorte à améliorer la qualité de la proposition. Entre 2016 et 2018, quatre projets ont été réalisés et ont récolté 300 000 \$ : la construction d'un mur d'escalade intérieur, un nouveau parc naturel, un circuit d'entraînement extérieur et un terrain de hockey.





## HOW TO CO-CREATE A SUSTAINABLE FUTURE FOR MILTON KEYNES, MILTON KEYNES, ROYAUME-UNI (± 250 000 HAB.)<sup>100</sup>



### Rôle du citoyen : consultation et proposition

Un consortium entre la ville de Milton Keynes, l'Open University et une agence de communication a mis en place un projet de participation « Milton Keynes Smart Citizen Lab » qui consiste en la combinaison de rencontres citoyennes avec une plateforme de participation en ligne « OurMK ». Cette mixité des procédés s'est révélée fructueuse et ce projet a remporté le Smart Cities UK Award en 2017 pour les efforts d'implication du citoyen dans le développement de la ville. Cette plateforme a mené 13 projets de participation cette même année, parmi lesquels le développement d'une stratégie zéro-déchets dont l'objectif est d'encourager les citoyens à acheter des produits sans emballage afin de ne plus envoyer de déchets non recyclables à la décharge d'ici 2024.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Outil puissant pour construire une relation de confiance entre les citoyens et la commune ;
- Possibilité pour la commune de profiter de la créativité et de l'intelligence collective de la société pour des solutions efficaces ;
- Méthode pouvant unir plusieurs départements au sein de la commune.



### LIMITES

- Difficile à organiser ;
- Organisation et suivi chronophage ;
- Démarche pouvant être coûteuse et dont l'impact positif n'est pas garanti ;
- Importance pour la commune de montrer qu'elle prend les résultats au sérieux ;
- Privation partielle du pouvoir de décision de la commune.

## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

L'utilisation des plateformes citoyennes pour la proposition et la cocréation de projets peut être risquée pour votre commune, car il sera peu aisé de vous retirer sans ternir votre réputation. Puisque vous avez été inclus dans l'élaboration des projets, vous en êtes donc coresponsables.

En fonction du type de proposition, de la composition du groupe et du type de collaboration avec l'autorité communale, ce procédé peut s'étendre sur une période de temps conséquente (plusieurs mois, voire une année). Il est donc conseillé de réaliser cette démarche de manière ponctuelle ou sur base annuelle.



## LE LIVING LAB



**INFORMER**



**CONSULTER**



**IMPLIQUER**



**COLLABORER**

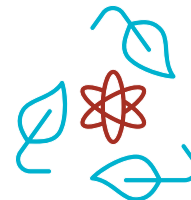


**DÉLÉGUER**

L'innovation ouverte a encouragé l'expérimentation de nouveaux modèles dans divers domaines<sup>103</sup>. Parmi les développements issus de cette mouvance, il y a ces nouveaux modes de travail, de fonctionnement et de création qui font aujourd'hui l'objet d'expériences dans des lieux hybrides où se crée l'innovation : des tiers-lieux.

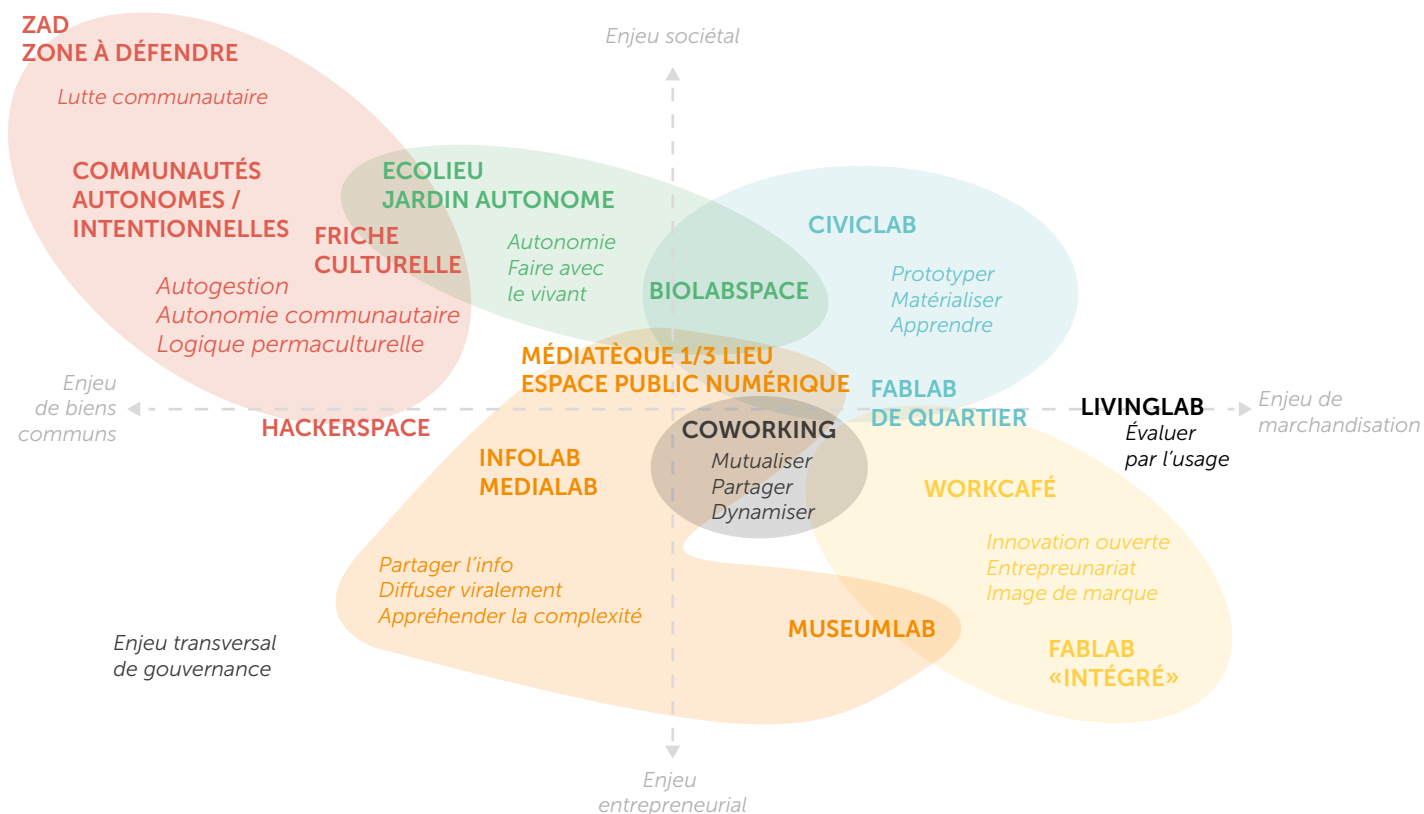
Ces derniers sont des centres d'innovation qui revêtent une grande importance pour la société civile et son engagement civique. Ils instaurent d'autres appropriations et partages de l'espace<sup>68</sup>, ils favorisent les rencontres, les échanges et les débats d'idées et ils permettent de répondre aux mutations de notre société<sup>104</sup>. Ils peuvent ainsi devenir des espaces de fabrication (FabLabs), des lieux d'expérimentation et d'utilisation où se rencontrent les concepteurs et les utilisateurs afin de cocréer de nouveaux produits et services (Living Labs), des espaces de codage et de développement technologique (Hackerspaces), des lieux de rencontres et de connections des forces vives d'un territoire (Hubs) ou encore des espaces de travail partagés (Coworking).

Par ailleurs, l'agence Prima Terra, membre de l'Observatoire des Espaces hybrides et autres tiers-lieux<sup>104</sup> en France, a élaboré une cartographie de ces nouveaux espaces, en fonction de quatre enjeux : enjeu sociétal, enjeu de marchandisation, enjeu de biens communs et enjeu entrepreneurial.



## CARTOGRAPHIE BÊTA DES « ESPACES HYBRIDES »

(Prima Terra - 2016)<sup>104</sup>



Le Smart City Institute a choisi de vous présenter le Living Lab, permettant le prototypage de nouveaux services et produits répondant au mieux aux besoins des usagers tout en intégrant ces derniers dans le processus d'élaboration. Il ne s'agit plus de concevoir pour l'utilisateur/le citoyen, mais avec ce dernier.

## PRÉSENTATION



Selon la Commission européenne, le Living Lab est : « (...) un écosystème d'Innovation Ouverte basé sur une approche systématique de cocréation par l'utilisateur, intégrant les activités de recherche et d'innovation des secteurs public et privé, et plaçant l'utilisateur\* au centre de l'innovation par l'intermédiaire de méthodes, d'approches, d'instruments et outils différents<sup>105</sup>. »

Grâce au Living Lab, la recherche et l'innovation ne sont plus uniquement l'affaire des laboratoires scientifiques, mais se développent également dans le monde réel<sup>106</sup>, sur un terrain d'expérimentation qui engage les parties prenantes, y compris les citoyens qui sont les utilisateurs finaux, dans une co-conception de nouveaux services<sup>107</sup>.

Appliquée à l'origine dans des secteurs technologiques et industriels, l'approche Living Lab s'est progressivement répandue pour devenir transposable à tous types d'environnement et de secteurs, que ce soit en matière d'éducation, de santé, de culture, etc., ou encore à l'échelle d'un territoire (milieu rural, urbain, régional ou national). Ce dernier cas de figure a pour but de promouvoir la participation des citoyens dans l'amélioration du bien-être local et de renforcer davantage la collaboration pour le développement dudit territoire. On voit ainsi naître des « Urban Living Labs » dans les villes et centres urbains :

« Les Urban Living Labs sont une forme de gouvernance expérimentale, où les acteurs urbains développent et testent de nouvelles technologies, produits, services et modes de vie pour produire des solutions innovantes aux enjeux liés au changement climatique, à la résilience et la durabilité urbaine<sup>108</sup>. »

Au niveau de sa mise en pratique, le Living Lab se base sur plusieurs principes exposés ci-après<sup>109</sup>.

### 1) L'implication de toutes les parties prenantes concernées par une problématique.

Le Living Lab veut rassembler une pluralité d'acteurs comme les entreprises, les institutions publiques, les citoyens, la société civile, les universités, etc.

Ces parties prenantes peuvent jouer différents rôles, parmi lesquels :

- initiateur de projets ;
- fournisseur de technologies ou de services ;
- contributeur au développement de l'innovation ;
- demandeur de solutions innovantes<sup>107</sup>.

Le Living Lab se nourrit donc de projets, portés par les forces vives à la recherche de solutions à des besoins spécifiques, et propose un écosystème riche d'acteurs, de compétences et de ressources pour y répondre.

### 2) La recherche et le développement de solutions pour les besoins d'une population.

Les innovations qui en résultent, pouvant être marchandes ou non marchandes, ont pour but premier de répondre à l'intérêt collectif<sup>109</sup>.

### 3) L'implication active des usagers/utilisateurs.

Et cela, dès le début et tout au long du processus d'innovation : planification, conception, prototypage, développement et déploiement<sup>107</sup>. Les usagers/utilisateurs partagent leurs impressions, leurs découvertes, leurs expériences et deviennent ainsi des co-créateurs au même titre que les professionnels avec lesquels ils collaborent.

### 4) L'utilisation de méthodes participatives pour favoriser la cocréation de solutions par les parties prenantes et des conditions favorables pour leur permettre de sortir de leur routine.

Un accompagnement adapté par des facilitateurs, un environnement favorable et de nouvelles approches sont ainsi nécessaires pour permettre aux forces vives de penser « en dehors des sentiers battus » et d'être plus créatives. L'objectif final étant de pouvoir concrétiser les solutions développées.

### 5) La prise en compte du contexte qui entoure la problématique : le Living Lab développe dans un environnement réel ou réaliste des innovations réalisables et issues d'un contexte précis.

À noter que la notion d'environnement « réaliste » signifie que l'expérimentation peut se faire dans un espace physique où les conditions de vie de l'utilisateur sont recréées grâce aux technologies (via l'immersion ou la simulation par exemple)<sup>107</sup>.

\* Le terme « usager » se réfère ici à une multitude d'acteurs tels que les consommateurs, citoyens, clients, fournisseurs, employés, communautés d'intérêt, partenaires privés, entrepreneurs, collaborateurs qui sont visés par le produit ou le service développé.

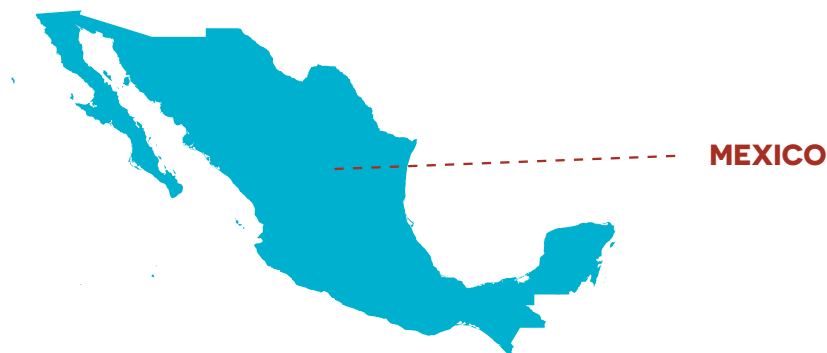
## EXEMPLES

Les exemples de Living Labs mis en évidence ci-dessous ont été choisis pour leur variété. Certains se focalisent effectivement sur une thématique spécifique, tandis que d'autres abordent les défis urbains dans leur globalité. Cette variété concerne

également les porteurs de projet qui sont différents d'un exemple à l'autre. L'objectif est d'attirer l'attention sur les différents positionnements que peuvent prendre les collectivités dans ce type de projets.



### EL LABORATORIO PARA LA CIUDAD, VILLE DE MEXICO, MEXIQUE (± 8 920 000 HAB.)<sup>106</sup>



Le Laboratorio para la Ciudad (Le Laboratoire pour la Ville) de Mexico a été créé en 2013, sous l'impulsion du maire, à l'époque récemment élu, Miguel Ángel Mancera. Ce bureau expérimental est le premier département public de ce genre en Amérique Latine. Il s'agit d'un service qui a pour but de réimaginer et de réinventer la manière dont la société civile et le gouvernement peuvent interagir et travailler ensemble.

Plus d'une quinzaine de personnes y travaillent (architectes, designers, géographes, historiens, journalistes, économistes, sociologues, cinéastes, artistes et experts en politique) et s'engagent dans cette approche d'innovation et de recherche ouvertes<sup>110</sup>. Malgré ses faibles ressources humaines (si nous

les comparons à la taille des autres départements du gouvernement et de la ville de Mexico), l'équipe s'entoure d'experts nationaux et internationaux et ses ambitions sont grandes. Le Laboratoire développe des prototypes, des projets pilotes et des infrastructures à petite échelle. Ces initiatives ont pour finalité d'améliorer les services publics et de favoriser une gouvernance ouverte et inclusive, plus à l'écoute du citoyen. Des problématiques en lien avec l'innovation sociale, la durabilité ou encore le rôle des espaces publics comme bien commun sont discutées et appréhendées. Une fois les résultats des expériences devenues concluantes et fructueuses, ces dernières sont alors déployées à plus grande échelle soit par la ville elle-même, soit par des initiatives citoyennes.





### EXEMPLES DE PROJETS DÉVELOPPÉS PAR LE LABORATORIO PARA LA CIUDAD :

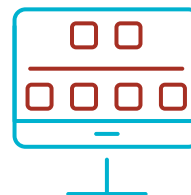
- Création de la plateforme de données en ligne du gouvernement, un des canaux de communication permettant aux citoyens de partager leurs idées pour la ville.
- Organisation du premier festival de la Data de la ville, El HackCDMX, événement lors duquel un Hackathon est organisé. La première année du festival, les 500 participants ont développé, en moins de 45 heures, 52 prototypes d'applications utilisant les données publiques.
- Lancement du projet CódigoCDMX, où six citoyens codeurs ont travaillé pendant neuf mois sur des applications améliorant les services publics, en collaboration directe avec les départements municipaux concernés.
- Création du jeu Mapatón CDMX, où des méthodes et pratiques de la Gamification (participation citoyenne basée sur le jeu) sont utilisées afin de générer une base de données ouvertes sur les itinéraires de minibus, d'autobus et de trains de la ville de Mexico. Le jeu, qui existe sous forme d'application, se joue seul ou en équipe et consiste à cartographier les itinéraires de transport public du début à la fin dans le but de marquer des points. Les utilisateurs peuvent ensuite échanger leurs points contre différents prix. En deux semaines seulement, 3 594 citoyens avaient téléchargé l'application et transmis 2 632 fois leur localisation avec succès<sup>111</sup>. Avant cela, le Ministère des Transports du Mexique ne disposait pas de données aussi complètes et aussi précises sur les transports publics.

Il est évident que les initiatives du Laboratorio n'ont pas pour objectif de changer radicalement le mode de fonctionnement de l'administration de la ville de Mexico, composée de plus de 280 000 fonctionnaires, mais elles ont entre autres pour bénéfice d'avoir inspiré d'autres départements du gouvernement à faire appel à la créativité des citoyens pour redéfinir leurs services et pour résoudre leurs problématiques.

En ce qui concerne son modèle de financement, le Laboratorio est financé en partie par le gouvernement mexicain, le reste provient du réseau Omidyar et de la Fondation Hewlett, deux groupes connus pour investir dans des projets Civic Tech et d'innovation sociale<sup>111</sup>.

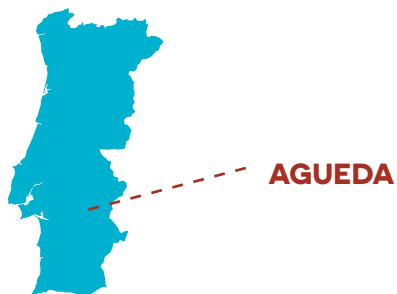
*« Le Laboratorio para la Ciudad n'est pas unique, mais c'est la première institution du genre dans un pays en développement. Selon Gomez-Mont, son objectif principal est de combler le fossé entre l'État et les citoyens, tout en fonctionnant simultanément comme un espace où il est acceptable pour un gouvernement d'innover et d'échouer<sup>110</sup>. »*

Depuis son existence, plus d'une dizaine de « Laboratorios para la Ciudad » ont été développés en Amérique Latine<sup>111</sup>.





## LIGHTING LIVING LAB, AGUEDA, PORTUGAL (± 50 000 HAB.)



Situé à Agueda, ville rurale où se concentre environ 70% de l'industrie portugaise en matière d'éclairage, le Lighting Living Lab (LLL) a vu le jour en 2009. Le projet LLL est le fruit d'une initiative de la ville visant à mettre en réseau les entreprises innovantes du territoire et l'université de la région. L'une des principales questions soulevées et partagées par toutes ces parties prenantes (membres et partenaires du projet composés d'entreprises et de l'université de la région) était la nécessité d'améliorer l'efficacité énergétique du territoire<sup>112</sup>.

Le projet LLL a pour mission de promouvoir l'innovation et le développement de la recherche de nouvelles technologies et d'applications dans les domaines de l'éclairage intelligent et de l'éclairage écodurable, s'aidant des TIC notamment, dans le but de créer de nouveaux services, systèmes, produits et opportunités commerciales<sup>113</sup>. L'approche du LLL permet non seulement de rendre l'usager acteur du développement des produits, mais également de le conscientiser à changer de comportement vis-à-vis de sa consommation énergétique.

La ville, en tant que collaboratrice, met à disposition son territoire comme espace d'expérimentation et d'essai.

Au niveau de ses activités, en plus de la recherche et du développement de projets, le LLL propose des conférences, des workshops, des démonstrations technologiques et des expositions.

### EXEMPLES DE PROJETS DÉVELOPPÉS PAR LE LIGHTING LIVING LAB (LLL) :

- Cocréation d'un protocole de communication standardisé pour l'interaction entre les luminaires de différents fabricants. Celui-ci permet une plus grande flexibilité dans la gestion de la maintenance, et en cas de

panne il est possible de monter n'importe quel modèle respectant la norme<sup>113</sup>.

- Projet SIGLuzEE, une application informatique dédiée à la gestion du réseau d'éclairage public. Au Portugal, le réseau d'éclairage public est géré au niveau national, ce qui occasionne la multiplication des informations enregistrées par les divers intervenants de la gestion du réseau. SIGLuzEE permet d'enregistrer toute une série de données des éclairages individuels, dont leur localisation géographique. Basé sur le concept de logiciel libre, SIGLuzEE peut être utilisé par différents profils d'utilisateurs, à savoir le grand public pour afficher des informations de base (nombre d'équipements par rue, par zone, la description du type d'équipement installé, etc.), et les utilisateurs accrédités pour l'accès à des informations plus détaillées, avec la possibilité d'agir directement sur le réseau d'éclairage public<sup>114</sup>.
- Projet pilote visant à tester de nouveaux systèmes d'éclairage de pointe. Le projet ayant rencontré des résultats probants, il a été étendu au reste du territoire.

*« Les projets pilotes dans la ville d'Agueda permettent de réaliser des économies et de réduire l'impact sur l'environnement ainsi que d'améliorer la qualité des services aux citoyens. La visibilité et les résultats des installations ont également un impact culturel important sur les citoyens en termes de sensibilisation à l'environnement. Plus largement, ce Living Lab s'appuie sur la vocation industrielle spécifique du territoire et l'engagement de ses citoyens à promouvoir un concept d'innovation large, mais ciblé, comme un cas exemplaire du changement de paradigme nécessaire pour relever les défis des services publics en général. Ainsi, une petite ville rurale a rajeuni son potentiel industriel et s'est positionnée à la pointe de l'innovation territoriale<sup>106</sup>. »*

Aujourd'hui, les projets sont financés par les principales parties prenantes du LLL, mais le Lab souhaite devenir autonome par le biais d'un panel de services qu'il offre, à savoir notamment le conseil, l'éducation, la formation et les services axés sur l'expérimentation orientée utilisateurs<sup>112</sup>.

Grâce au LLL, d'autres initiatives similaires favorisant l'engagement des citoyens en matière d'éclairage urbain ont vu le jour, notamment en Italie, dans la ville de Campodeno<sup>115</sup>.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

#### POUR TOUTES LES PARTIES PRENANTES<sup>107</sup>

- Approche qui favorise l'innovation, grâce à l'implication des différentes parties prenantes (projet d'innovation analysé sous différents angles complémentaires ce qui limite les risques d'échec) ;
- Approche qui favorise des innovations plus responsables et plus durables ;
- Réduction des cycles et des risques lors du développement et de la mise sur le marché de produits et services, car meilleure appropriation de ces derniers par les usagers ;
- Meilleure évaluation du risque technologique ;
- Solutions répondant aux besoins de l'intérêt collectif (projet Win-Win) ;
- Renforcement d'un secteur en particulier si le Living Lab s'intéresse à une ou des thématiques spécifiques comme la mobilité, l'énergie, la santé, etc. ;
- Approche pouvant inspirer les organismes des parties prenantes du projet qui pourront l'appliquer à leurs industries, communautés ou territoires respectifs.

#### POUR LA VILLE<sup>107</sup>

- Initiation d'un dialogue citoyens-gouvernement ;
- Renforcement de la compétitivité d'un territoire ;
- Intégration de l'innovation technologique et sociale dans un même environnement d'expérimentation ;
- Compréhension et détection des vrais besoins des usagers, ce qui enrichit ainsi le processus d'innovation ;
- Stimulation de la création de chaînes de valeur hybrides sur le territoire qui ont des effets structurants, à la fois au niveau social et économique ;
- Responsabilisation du citoyen (Empowerment) en tant qu'acteur de sa ville.

#### POUR LE CITOYEN

- Valorisation des connaissances et expériences du citoyen perçues comme une plus-value au processus ;
- Citoyen co-créateur au même titre que les autres parties prenantes (il est acteur et partenaire et non plus simple utilisateur final et client) ;
- Développement de services et de produits répondant aux besoins réels des citoyens, des usagers et de leurs communautés ;
- Renforcement des capacités/compétences et parfois d'un esprit d'entreprendre favorisant le démarrage de nouveaux projets en partenariat public, privé et citoyen.



## LIMITES

- Limites financières liées à la difficulté de trouver un modèle destiné à pérenniser les actions et activités du Living Lab et à travailler en toute indépendance ;
- Pas de modèle standardisé pour créer un Living Lab, ce qui est un frein à sa création puisque les Living Labs sont tous différents en termes d'objectifs, d'outils et de structures ;
- Manque de documentation sur les pratiques émergentes, les méthodes et les outils utilisés ;
- Manque de recul par rapport à ces pratiques puisqu'elles sont trop récentes pour pouvoir en mesurer l'impact réel.

## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Une attention particulière devra être accordée à la propriété intellectuelle. Bien qu'il n'existe aucun modèle standard de gestion de la propriété intellectuelle (en ce qui concerne le résultat de la recherche), cette dernière ne peut être négligée et doit être gérée « de façon ad hoc selon le type d'entente liant les parties prenantes. Dans certains cas, la propriété intellectuelle pourra appartenir aux différentes parties prenantes (chercheurs académiques, institutions publiques ou entreprises privées) selon différentes formes de 'propriétés' (brevets, marques de commerce) ; 'ouvertes' (type 'Creative Commons') ; 'hybrides' (licence d'utilisation privilégiée)<sup>107</sup> ». Cette entente entre parties prenantes se conclut en général avant les activités de développement.

Une attention devra également être accordée à l'écosystème du Living Lab, qui est l'un de ses atouts majeurs. Il est effectivement indispensable d'en assurer le maintien et de communiquer clairement, que ce soit en interne ou en externe, sur ses différentes activités. Afin qu'un Living Lab puisse fonctionner au mieux, il vous faudra miser sur une équipe de minimum 2-3 personnes pour en gérer la structure et ses différentes actions<sup>107</sup>.

Si vous manquez de financement, il est toujours possible de démarrer un projet de Living Lab. Pour ce faire, il est conseillé de « procéder de manière itérative sur la base de projets pilotes d'expérimentation axés sur le co-design et la co-évaluation de produits et services. Les pilotes permettent de rassembler les premières parties prenantes, de faciliter l'installation d'une culture de cocréation, de mettre sur pied les processus d'intermédiation et de démontrer les premiers résultats qui faciliteront l'obtention de financement<sup>107</sup> ».





# LA GAMIFICATION ET LE SERIOUS GAME



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



DÉLÉGUER

## PRÉSENTATION



La Gamification (ou ludification en français) concerne la mobilisation et la mise en œuvre d'éléments ludiques à ce qui ne relève pas du jeu, c'est-à-dire à des situations vraies et « sérieuses ». Elle apporte de l'amusement et, in fine, de la motivation dans un contexte réel.

Grâce à l'utilisation de mécanismes de jeu tels que les challenges (via différents niveaux de difficulté), la compétition (les classements et les scores), les récompenses (badges) et l'utilisation de monnaies virtuelles, la Gamification crée une expérience à valeur ajoutée dans la conception de services<sup>116</sup>.

Ce terme est apparu au début des années 2000, mais n'est devenu populaire qu'après 2010<sup>117</sup>. La Commission européenne, qui y voit un réel potentiel, choisit d'y investir en proposant par exemple des initiatives telles qu'EnerGAware (jeu de sensibilisation à l'efficacité énergétique dans les communautés de logements sociaux), et en finançant divers projets de recherche sur la Gamification<sup>118</sup>.

La Gamification au sein d'une commune peut se présenter sous différentes formes et ne nécessite pas obligatoirement l'usage de la technologie. Elle vise à rendre plus ludiques les habitudes et/ou mécanismes, quels qu'ils soient, afin d'engager et/ou de responsabiliser les citoyens.

Il est important de ne pas confondre Gamification et Serious Game qui, bien qu'étroitement liés, présentent certaines différences clés.



Le Serious Game est un type de jeu qui a des objectifs d'apprentissage définis ; il immerge l'apprenant dans une expérience de formation qui ressemble à un jeu et enseigne des compétences réelles dans un cadre sans risque<sup>119</sup>.

### LE SERIOUS GAME<sup>120</sup>



Le potentiel du Serious Game amène de nombreux pays, comme le Canada ou la France, à l'identifier comme un marché d'avenir et à prendre des mesures pour le soutenir. En effet, le phénomène et les exemples d'application ne cessent de se multiplier notamment dans les entreprises, le milieu de l'éducation, l'armée, le monde médical ou encore dans le domaine aérospatial. Une des explications de son essor provient du fait que l'évolution du Web a facilité le développement de jeux de plus en plus riches et faciles à prendre en main, et cela, à un coût raisonnable (tant pour le concepteur que l'utilisateur). Son émergence correspond également à la montée en puissance de la génération Y ou les « Digital Natives<sup>121</sup> ».

## EXEMPLES

### EXEMPLES DE GAMIFICATION



#### BALLOT BIN, LONDRES, ROYAUME-UNI (± 8 788 000 HAB.)

LONDRES



Le Ballot Bin, installé à Londres et créé par la fondation Hubbub\*, est un cendrier public personnalisable qui permet d'encourager les résidents de la ville à y jeter leurs mégots de cigarettes. Chaque urne affiche une question et deux réponses possibles. Le fumeur choisit alors de répondre à la question en jetant son mégot soit dans la partie gauche du cendrier (réponse A), soit dans la partie droite (réponse B). Grâce à son design transparent, il est possible d'identifier la réponse la plus populaire en fonction du niveau d'accumulation des mégots dans chaque partie de la poubelle. Les questions et les réponses sont facilement modifiables et peuvent être renouvelées à tout moment. Elles peuvent être humoristiques, provocatrices, thématiques, etc.

*« Ce système de vote encourage l'utilisation du cendrier, les utilisateurs votent simplement en laissant tomber leur mégot de cigarette dans l'un des deux bacs<sup>122</sup>. »*

Après 6 semaines d'installation dans la Rue Villiers de Londres, le cendrier public a permis de réduire de 20% le nombre de mégots jetés sur la voie publique et est devenu un phénomène viral, touchant plus de 6 millions de personnes en ligne (via notamment le partage de vidéos, photos, publications, etc.)<sup>123</sup>. Il est depuis utilisé à travers le monde et il permettrait, selon certaines études, de réduire jusqu'à 46% ce type de débris, initialement jetés en rue<sup>122</sup>. De plus, la société anglaise encourage le recyclage des mégots récoltés via le recours à des structures et organismes spécialisés.



#### ESCALIER PIANO, STOCKHOLM, SUÈDE (± 1 539 000 HAB.)

STOCKHOLM



Créé en 2009 et fruit d'une initiative appelée The Fun Theory de la société Volkswagen, un escalier musical ludique et interactif a été installé en une nuit dans la station de métro Odenplan de Stockholm. Le but est d'inciter les passants à éviter les escalators électriques. Des études ont montré que cette démarche avait en effet changé le comportement de nombreux usagers : les navetteurs du métro de Stockholm choisissent de prendre l'escalier 66% plus souvent s'il s'agit de l'Escalier Piano<sup>124</sup>. Depuis, des Escaliers Pianos se sont développés dans plusieurs villes du monde, de Milan en Italie à Santiago au Chili. L'objectif est de rendre le citoyen plus responsable à la fois au niveau de sa santé et en termes d'environnement<sup>125</sup>.

The Fun Theory a également développé une poubelle « parlante » afin d'inciter les citoyens à les utiliser. En seulement une journée, la poubelle a récolté plus de 72 kilos de déchets, soit 41 kilos de plus que la poubelle classique se situant à quelques mètres<sup>126</sup>.

\* Hubbub Foundation UK est une organisation caritative, basée à Londres, qui crée des campagnes environnementales, avec le soutien d'entreprises et d'autres fondations. Grâce à ses campagnes positives et ludiques, Hubbub a pour objectif d'inspirer tout un chacun à choisir des modes de vie plus sains et plus écologiques.



## PLAYABLE CITY, BRISTOL, ROYAUME-UNI (± 432 500 HAB.)

BRISTOL



Un mouvement mondial d'initiatives urbaines utilisant le jeu se développe depuis plusieurs années. Les exemples cités précédemment en sont la preuve. Suite à cette vague d'innovation, en 2014, un groupe de penseurs, de décideurs, d'urbanistes et de citoyens décide de créer, avec comme partenaire le conseil communal de Bristol, le programme Playable City pour considérer les villes comme des lieux de jeux et de réfléchir à la manière de mettre ces initiatives en place dans nos futures villes. Le concept de Playable City est « une porte d'entrée vers

*une ville où la sérendipité, l'hospitalité et l'ouverture sont des éléments clés<sup>127</sup>. »*

*« Le programme Playable City comprend un prix international et un programme mondial de laboratoires, de commandes et d'ateliers, avec des projets utilisant la technologie pour connecter les gens entre eux et leur environnement. En offrant la permission de jouer, le programme apporte des changements - en encourageant les citoyens à réimaginer et à reconfigurer les services, les lieux et les histoires de leur ville<sup>127</sup>. »*

Un réseau mondial de villes s'est ainsi développé, allant de Bristol à Tokyo, en passant par Sao Paulo, afin de rendre les espaces publics plus ludiques dans le but de susciter de nouvelles interactions urbaines et générer de nouveaux modèles d'engagement citoyen<sup>128</sup>.

## EXEMPLE DE SERIOUS GAME



## THE BIG EASY BUDGET GAME, NOUVELLE-ORLÉANS, ETATS-UNIS (± 379 000 HAB.)

NOUVELLE-ORLÉANS



The Big Easy Budget Game a été créé par The Committee for a Better New Orleans, une association composée de membres de la communauté, d'organisations à but non lucratif et de groupes de citoyens qui plaident en faveur d'un meilleur engagement des résidents dans le processus budgétaire de la Nouvelle-Orléans<sup>129</sup>. The Big Easy Budget Game est un site web interactif permettant aux citoyens de la ville d'agir comme s'ils étaient le maire de la Nouvelle-Orléans le temps d'une journée (ce qui équivaut à 15 minutes de jeu en moyenne par personne). Pour ce faire, chaque joueur reçoit un budget de 602 millions de dollars. Avec cette

somme, le joueur doit équilibrer le budget entre les différents départements de la ville tout en s'assurant que les principales responsabilités du gouvernement soient couvertes. Des directives et des explications sur le fonctionnement de la ville sont présentées afin d'aider le joueur dans ses choix : Que font les différents départements ? Que se passe-t-il s'ils reçoivent plus ou moins d'argent ? Etc. De plus, des contraintes et des obligations réelles sont également apportées afin de rendre le jeu réaliste et de permettre au citoyen de construire une ville qui pourrait fonctionner dans la vie réelle<sup>129</sup>.

Avec les données récoltées, l'association remet un rapport global à la ville de la Nouvelle-Orléans et aux utilisateurs de la plateforme. L'objectif est en effet de savoir comment les habitants veulent voir dépenser leur argent, en tant que contribuables. Ces informations pourront aider la ville à améliorer l'allocation des budgets, en adéquation avec la vision de ses citoyens<sup>130</sup>.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

#### GAMIFICATION ET SERIOUS GAME

- Le jeu est l'une des plus anciennes et des plus naturelles formes d'apprentissage, d'échange et de socialisation, ce qui permet aux utilisateurs de se l'approprier facilement ;
- Le jeu est un outil bien plus puissant que l'apprentissage classique ou l'e-learning en termes de rétention d'information, d'acquisition de connaissances, de transfert de compétences, de changement comportemental, etc. ;
- Le jeu est un secteur d'avenir en termes de création d'emplois.

#### SERIOUS GAME

Le Serious Game permet de travailler sur une problématique/un challenge dans un cadre sans risque.

#### GAMIFICATION

Via ses aspects ludiques, la Gamification permet aux gouvernements locaux de :

- sensibiliser les usagers ;
- stimuler l'innovation ;
- promouvoir l'engagement des citoyens ;
- modifier les comportements sociétaux<sup>131</sup>.



### LIMITES

- Plus coûteux que l'apprentissage classique ou l'e-learning ;
- Risque d'utilisation non respectueuse et/ou de dégradation des jeux par les citoyens ;
- Le manque de compétences ou de talents : de nombreuses entreprises spécialisées dans la formation se sont improvisées « développeuses » de jeux sans en avoir l'expertise, ni l'expérience (création de jeux, scénarisation...), ni le talent créatif et artistique.

### RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION



Si vous souhaitez mettre en place ce type d'initiatives, il est important que vous fassiez appel à des professionnels ayant une expertise pédagogique, mais également des compétences en matière de développement de jeux. Il est effectivement vivement conseillé de faire un casting de partenaires à associer au projet qui soit le plus ouvert possible. Il est important de stimuler les créations sans trop les brider, en organisant, par exemple, des Game Jams\* ou Hackathons sur le sujet.

Afin de débiter par des projets peu coûteux et faciles à mettre en place, vous pourriez notamment commencer avec des solutions simples, de type « Smart Satisfaction » proposant des boutons connectés pour obtenir l'avis des citoyens sur différentes questions.

Il est également vivement conseillé de prévoir un retour vers les citoyens qui ont participé à l'initiative (utilisation des données récoltées, communication et transparence, etc.).

\* Les Game Jams sont des Hackathons dédiés spécifiquement aux jeux vidéo. Comme pour le Hackathon, il rassemble des personnes aux compétences multiples afin de concevoir et créer des prototypes de jeux sur une période courte et intense.



# LE BUDGET PARTICIPATIF



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



DÉLÉGUER

## PRÉSENTATION

Né à la fin des années 80 à Porto Alegre (Brésil), le budget participatif est sans aucun doute une opportunité pour réinventer une partie du mode de fonctionnement du système public. Au sein des communes, le budget participatif est la possibilité donnée aux citoyens de disposer d'une partie du budget public pour mettre en place des projets. Cette approche, bien qu'existant avant l'ère digitale, connaît une croissance importante grâce à la technologie qui permet dorénavant une meilleure communication, une diffusion plus large, ainsi que des contacts plus privilégiés avec les citoyens.

C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de vous la présenter parmi les nouvelles pratiques s'aidant des nouvelles technologies.

## DÉFINITION LÉGALE

Contrairement aux autres outils de participation citoyenne exposés dans ce Guide, le budget participatif a une définition légale. Du point de vue du droit belge, le budget participatif est défini comme la possibilité « d'affecter une partie du budget communal, appelée budget participatif, à des projets émanant de comités de quartier ou d'associations citoyennes dotées de la personnalité juridique<sup>37</sup> ». D'après les travaux parlementaires, le budget participatif devrait donc « permettre aux communes qui décideront de recourir à ce mécanisme de coller au plus près aux préoccupations et aux attentes de leurs citoyens pour autant que ces derniers se fédèrent et se mobilisent autour d'un projet commun<sup>132</sup> ». En outre, il faudra entendre par comité de quartier « un ensemble de citoyens résidents dans un même quartier qui agissent collectivement pour défendre leurs intérêts dans ce quartier<sup>132</sup> ».

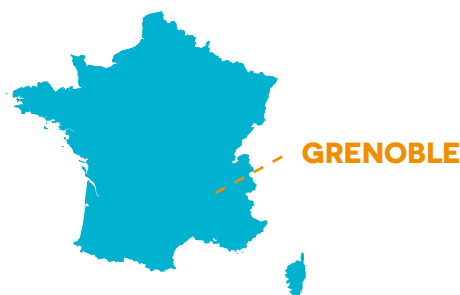
## DÉFINITION GÉNÉRALE

Le budget participatif existait déjà avant qu'il ne soit inscrit dans les textes légaux belges. Pour revenir aux origines, la définition donnée par son initiateur – Ubiratan de Suza, de Porto Alegre, ancien homme politique brésilien – et reprise par l'ONU est la suivante : « *Le budget participatif est un processus de démocratie directe, volontaire et universelle, par lequel les populations peuvent débattre et décider des budgets et des politiques publiques. Loin de se limiter à l'élection des détenteurs des pouvoirs exécutif et législatif, la participation du citoyen prend également la forme de décisions sur les priorités de dépenses et de contrôle de la gestion des pouvoirs publics. Le citoyen cesse d'être le faiseur de rois de la politique classique pour devenir un protagoniste permanent de l'administration publique. Le budget participatif associe la démocratie directe à la démocratie représentative, atout qui devrait être préservé et valorisé<sup>133</sup>* ».

Dans le cadre du présent Guide, là où la législation n'a pas mis de limite réglementaire, nous utiliserons la définition légale reprise dans les textes belges et nous nous inspirerons de celle de Ubiratan de Suza, souvent reprise par d'autres états, afin de baliser au mieux la mise en place d'un budget participatif.



## GRENOBLE, FRANCE (± 161 000 HAB.)



Actif depuis 2015 à Grenoble, le budget participatif prend de plus en plus d'importance. En effet, la 4<sup>e</sup> édition est maintenant en cours et la ville propose même un guide pour les porteurs de projet<sup>134</sup>. En 2017, le budget participatif s'est développé selon plusieurs étapes : « Du 13 mars au 17 avril 2017, les Grenoblois ont déposé leurs idées pour transformer la ville : 118 projets ont été déposés, 106 ont été publiés (car répondant aux critères d'éligibilité). Le 13 mai 2017, une présélection de 32 projets a été réalisée lors de la Ruche (nom donné au projet de budget participatif) par près de 900 habitants ! À l'issue de l'instruction, ce sont 25 projets qui ont été proposés au vote des Grenoblois du 10 au 14 octobre. Sur ces 25 projets, 1 gros projet et 8 petits projets sont les lauréats finaux<sup>135</sup> ».

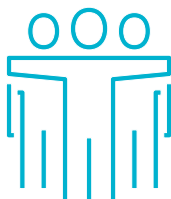
### EXEMPLES DE PROJETS RETENUS – EDITION 2017

#### UN PAS VERS L'EAU

NOMBRE DE VOIX OBTENUES : **1 650**

BUDGET ALLOUÉ : **120 000 €**

Le projet était présenté par le collectif comme suit : « Le collectif d'habitants du quartier Saint-Laurent présente une proposition d'aménagement de l'espace public en bordure de l'Isère. Nous sommes désireux de participer avec les services de la ville de Grenoble à l'amélioration du cadre de vie de nos concitoyens et plus particulièrement à rendre plus accessible la rivière Isère (...) Notre projet consiste à rendre plus accessibles deux linéaires de gradins en pierre existants et à proposer l'installation de mobilier urbain invitant les passants à s'asseoir et à partager un moment de convivialité ou de contemplation seul, en famille ou entre amis<sup>136</sup> ».



#### LES BIO-DÉCHETS, UNE MINE D'OR

NOMBRE DE VOIX OBTENUES : **1 300**

BUDGET ALLOUÉ : **90 000 €**

Le projet était présenté comme suit : « Je propose de trier les préparations et restes de repas du restaurant municipal de Grenoble, de les jeter dans un collecteur puis dans un broyeur et de les transporter à l'usine de méthanisation d'Aquapole.

Si cela n'est pas possible avec Aquapole, il serait intéressant d'investir dans un méthaniseur professionnel METHATEC de Green Performance.

Le biogaz, issu de la décomposition de la matière organique, alimenterait ainsi diverses applications :

- table de cuisson : 15 h pour 4 feux diamètre 5-10 cm ;
- éclairage : 27 h pour un réseau de 10 lampes à mèches style lampe de camping ;
- groupe électrogène : production d'électricité en appoint ;
- chaudière et/ou chauffe-eau grâce à une compatibilité gaz de ville<sup>137</sup> ».



## CASCAIS, PORTUGAL (± 206 000 HAB.)<sup>138</sup>



Une initiative de budget participatif est née en 2011 à Cascais, une ville située à 30 km de Lisbonne. Pour le dernier en date, la phase de vote s'est clôturée en décembre 2017. Le processus s'est déroulé en « 5 étapes :

- **Février – mai** : préparation du processus ;
- **Juin – juillet** : collecte et élaboration de propositions lors d'assemblées de quartier ;
- **Août – septembre** : analyse technique des propositions ;
- **Octobre** : choix des propositions via un vote par téléphone, SMS ou sur place, pour définir les priorités entre les projets éligibles ;
- **Novembre** : annonce des résultats et approbation du budget<sup>138</sup>. »

Le budget participatif de 2017 a permis de financer 27 projets, dont un qui concerne l'installation d'arrêts de bus intelligents<sup>139</sup>.

## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Amélioration des relations citoyens-pouvoirs publics ;
- Réponse(s) aux vrais besoins des citoyens qui deviennent acteurs sur leur territoire ;
- Transparence des finances publiques vis-à-vis des citoyens ;
- Mise en place de solutions qui sont perçues comme légitimes pour les citoyens.

### LIMITES

- Besoin d'une sensibilisation de la population à l'outil ;
- Impulsion/intérêt émanant de la population ;
- Souvent (en Europe), mobilisation plus importante des personnes ayant un niveau d'éducation élevé.



## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Le budget participatif est perçu comme une véritable innovation en termes de démocratie. Si certains le voient comme un processus de démocratie directe, il est plus souvent considéré comme une évolution de la démocratie représentative permettant plus de transparence et une meilleure optimisation des ressources. En matière de participation citoyenne, il est sans aucun doute un outil incontournable à envisager. C'est une véritable opportunité pour créer du lien entre le politique et le citoyen. De plus, le climat de confiance, instauré dans le cadre du budget participatif, a de grandes chances de s'étendre sur le reste des activités des pouvoirs publics.

Afin d'assurer la bonne implémentation d'un budget participatif au sein de votre commune, voici quelques recommandations<sup>140</sup> :

- **Garantir une solide organisation citoyenne** : un effort de sensibilisation de la population devra être réalisé afin que celle-ci soit à la base de l'initiative des projets proposés. Il est préférable qu'une majorité de la population, voire l'entièreté, soit représentée. Un effort de formation citoyenne devra également être fourni de la part des autorités locales, principalement en ce qui concerne les connaissances relatives au budget, aux prérogatives et aux ressources de la commune et à ses marges de manœuvre.
- **Ne pas vouloir aller trop vite au risque d'aller plus vite que les citoyens** : le rythme politique ou celui de la programmation budgétaire ne sont pas toujours équivalents au rythme des citoyens. Il est donc conseillé de ne pas brûler les étapes et d'attendre que le projet et les citoyens soient réellement prêts.
- **Assurer l'implication des pouvoirs publics locaux** : c'est plus précisément l'implication des responsables (bourgmestre, ministre, etc.) qui est indispensable. Une vraie volonté politique doit se dégager et permettre de renouveler les règles du jeu.
- **Valoriser les projets approuvés et respecter les promesses faites aux citoyens** : mieux vaut ne pas promettre un budget trop conséquent au départ, mais assurer une exécution du projet, plutôt que de voir trop grand et ne rien pouvoir mettre en place. Cela aurait comme effet de décourager les citoyens pour les prochaines années.
- **Éviter l'isolement** : les autorités locales mettent parfois en place d'excellents projets, mais personne n'est au courant. Il faudra garder du budget pour communiquer vers les citoyens au sujet des projets ainsi que leur degré d'avancement. Les citoyens pourront alors mesurer eux-mêmes l'effet d'un budget participatif et seront plus enclins à y prendre part dans le futur.
- **Rendre des comptes** : une transparence totale est indispensable pour l'ensemble des ressources qui ont été votées dans le cadre du budget participatif. Le suivi et le contrôle du budget avec l'implication obligatoire des citoyens ainsi que le contrôle et le Monitoring des projets sont indispensables.
- **Assurer la compréhension du budget** : les citoyens doivent être à même de lire et de comprendre les chiffres relatifs au budget. Pour cela, vous devrez les présenter de manière attractive et vous assurer que le citoyen soit formé ou ait la possibilité de se former pour les appréhender.





# LE CROWDFUNDING



INFORMER



CONSULTER



IMPLIQUER



COLLABORER



DÉLÉGUER

Pour être efficaces, les projets Smart City doivent idéalement impliquer toutes les parties prenantes. En outre, le financement des projets représente souvent un challenge. Le Crowdfunding a démontré qu'il était à la fois un catalyseur d'acteurs (public, privé, citoyen, monde académique, etc.) et un moyen de récolter des fonds. Les projets Smart City étant souvent tournés vers l'intérêt général et rattachés à un territoire particulier, cette section introduit le Civic Crowdfunding qui correspond à ce type de projets en particulier.

## PRÉSENTATION



Le Crowdfunding, qui peut être traduit littéralement par les mots « financement par la foule », désigne « les pratiques de levées de fonds basées sur la récolte de contributions monétaires venant d'un grand nombre de particuliers et parties prenantes, principalement via l'intermédiaire d'une plateforme en ligne<sup>141</sup> ». On parlera le plus souvent de « plateformes de Crowdfunding ».

Les plateformes de Crowdfunding peuvent prendre cinq formes différentes. Il peut s'agir de plateformes qui proposent des<sup>142</sup> :

- *Donations avec contrepartie (Reward-Based)* – l'individu fournit un soutien financier en échange d'une contrepartie qui sera souvent matérielle ou qui ouvrira la possibilité de participer à un événement en lien avec le projet financé ;
- *Dons (Donation-Based)* – pur acte philanthropique de don poussé par les intérêts personnels du donateur (valeurs personnelles, soutien à la société, etc.) ;
- *Investissements (Equity-Based)* – l'individu, qui n'a généralement pas accès aux ressources financières par les voies habituelles (prêts bancaires, Business Angels, etc.), finance un projet à travers des prises de parts/obligations dans la structure ;
- *Prêts (Lending-Based ou Debt-Based)* – l'individu soutient le projet à travers le prêt d'un montant, avec ou sans intérêt ;
- *Royalties* – l'individu investit dans un projet dans le but de recevoir une part des bénéfices qui seront éventuellement dégagés.



## CIVIC CROWDFUNDING

Lorsque le Crowdfunding est envisagé dans le cadre d'initiatives liées à un territoire particulier et qu'il poursuit un objectif d'intérêt général, le terme de Civic Crowdfunding est alors employé<sup>141</sup>. Les projets financés à travers le Civic Crowdfunding correspondent généralement aux deux premières formes de Crowdfunding, c'est-à-dire des financements sous forme de dons avec ou sans contrepartie. On peut cependant retrouver les autres formes de Crowdfunding, mais celles-ci restent peu répandues.

En effet, les projets voués au soutien d'un territoire entraînent généralement des bénéfices directs pour la communauté, mais ne permettent pas de dégager des revenus financiers. Les structures soutenant les projets sont généralement des associations citoyennes, voire des administrations qui n'ont pas une finalité lucrative et, lorsqu'il y a profit, il est réinvesti au bénéfice du projet.

Les plateformes qui abritent ce type de projets peuvent être soit spécialisées dans le Civic Crowdfunding, soit standards et donc abriter d'autres types de projets. Aujourd'hui, les principales plateformes spécialisées en Civic Crowdfunding sont IdeaGinger<sup>143</sup> en Italie, Goteo<sup>144</sup> en Espagne ou Co-City<sup>145</sup> en France, cette dernière intégrant, en plus, la possibilité de mobiliser des bénévoles à travers les campagnes de Crowdfunding.

Dans le cas du Civic Crowdfunding, les projets peuvent être initiés par différents acteurs au niveau du territoire. Souvent les autorités lancent elles-mêmes une campagne de Crowdfunding sur une plateforme existante ou créent leur propre plateforme de Civic Crowdfunding. Une troisième possibilité est de soutenir les citoyens dans leurs propres initiatives de Crowdfunding en facilitant leurs démarches<sup>146</sup>.





### LE PONT DE LUTCHSINGEL, ROTTERDAM, PAYS-BAS (± 634 000 HAB.)<sup>141</sup>



Il s'agit d'un projet financé par une campagne de Crowdfunding en 2011 qui a permis de lever la somme de 100 000 €. Le projet a été lancé par la firme d'architecture ZUS pour construire une passerelle piétonnière en bois afin de connecter une zone délaissée au centre de Rotterdam. C'est l'un des plus gros projets civiques financés via le Crowdfunding sous la forme de donation avec contrepartie. La contrepartie étant la possibilité pour les citoyens d'acheter une planche de la passerelle portant leur nom. La campagne a été réalisée à partir d'un site dédié spécialement au projet. Suite à la campagne, le projet a également gagné un concours initié par la ville de Rotterdam (4 millions €), ce qui a permis de financer la réalisation de la passerelle. Grâce à la campagne de Crowdfunding, la ville a pu saisir l'importance que revêt la passerelle pour les citoyens. Aujourd'hui, elle permet de relier un quartier qui était quelque peu « laissé pour compte » au reste de la ville. Ce projet est également utilisé comme un outil de sensibilisation pour souligner l'importance de la participation citoyenne. Afin d'attirer encore plus l'attention, en plus du nom de chaque citoyen gravé dans les lattes de bois, la passerelle a même été peinte en jaune.



### FINANCEMENT DE LA PLATEFORME « CALM, LIKE AT HOME », FRANCE <sup>147</sup>



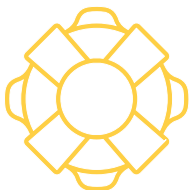
Ce projet de plateforme permettant de connecter les réfugiés avec un particulier proposant de les héberger a également été financé par une campagne de Crowdfunding. La campagne visait, d'une part, à récolter des fonds (16 175 €) et, d'autre part, à trouver des volontaires pour héberger des réfugiés. Au total, 10 000 personnes ont répondu positivement à l'appel. La campagne, qui a été menée par l'association citoyenne SINGA<sup>147</sup>, a également permis d'attirer d'autres financements publics et privés. En effet, les autorités publiques ont compris que le projet CALM répondait à un besoin d'intérêt général en donnant un début de solution à la crise des réfugiés. Initialement, CALM était destiné à la ville de Paris. Aujourd'hui, le projet a été lancé dans plusieurs villes françaises et SINGA projette de le développer au Québec<sup>148</sup>.



## LA PLATEFORME DE CIVIC CROWDFUNDING EPPELA - SMART MILANO, MILAN, ITALIE (±1 368 000 HAB.)<sup>149</sup>



Dans le cadre de sa stratégie Smart Milano, la ville de Milan a développé sa propre plateforme de Civic Crowdfunding, Eppela. La plateforme permet aux citoyens et à toutes les parties prenantes du territoire de faire des propositions de projets. Les critères de sélection de ces derniers sont principalement le niveau d'impact positif sur la ville, la durabilité, la connectivité, l'inclusion, etc. Les initiatives proposées peuvent être très différentes. Il y a eu, par exemple, des propositions pour une exposition luttant contre le racisme ou encore, pour une montre connectée permettant aux enfants et aux personnes âgées de se déplacer en toute sécurité dans la ville.

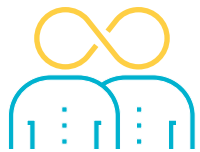


## AVANTAGES ET LIMITES



### AVANTAGES

- Instrument financier alternatif qui peut venir en amont et qui peut favoriser le financement traditionnel (prêt bancaire, financement public, etc.) ;
- Instrument qui peut être adapté aux projets qui ne correspondraient pas aux critères requis par les organismes de financement traditionnels ;
- Conditions de financement plus favorables (pas de taux d'intérêt) ;
- Soutien à la coopération entre les citoyens et les porteurs de projets ;
- Proposition de financement de projets qui ont du sens pour le citoyen ;
- Outil permettant de confirmer l'intérêt d'un projet pour les acteurs d'un territoire ;
- Instrument marketing permettant une certaine visibilité.



### LIMITES

- Besoin de ressources humaines dédiées au suivi de la campagne de financement ;
- Mise en place d'une stratégie de communication efficace nécessaire ;
- Ne convient pas à tout type de projets qui ne serait pas accessibles pour la communauté ;
- Montant du financement généralement limité et imprévisible ;
- Contraintes variables selon le fonctionnement de la plateforme (rigidité vs. flexibilité) ;
- Risque de voir son projet noyé dans la masse des projets proposés sur la plateforme.



## RECOMMANDATIONS ET POINTS D'ATTENTION

Lorsque le choix se porte vers une campagne de Crowdfunding, il ne faut absolument pas sous-estimer le temps dédié à chaque étape. Il est conseillé de consacrer du temps aux étapes clés suivantes :

- **Choix de la plateforme** : Il importe de choisir la plateforme qui vous convient le mieux en termes de possibilités de financement. Il en existe deux types :

- Les plateformes « All-or-Nothing » qui ne permettent de récupérer l'argent que si la somme demandée a été recueillie entièrement et dans les temps ;
- Les plateformes dites « flexibles » où l'entièreté des dons est récupérée par le porteur de projet, que l'objectif ait été atteint ou pas.

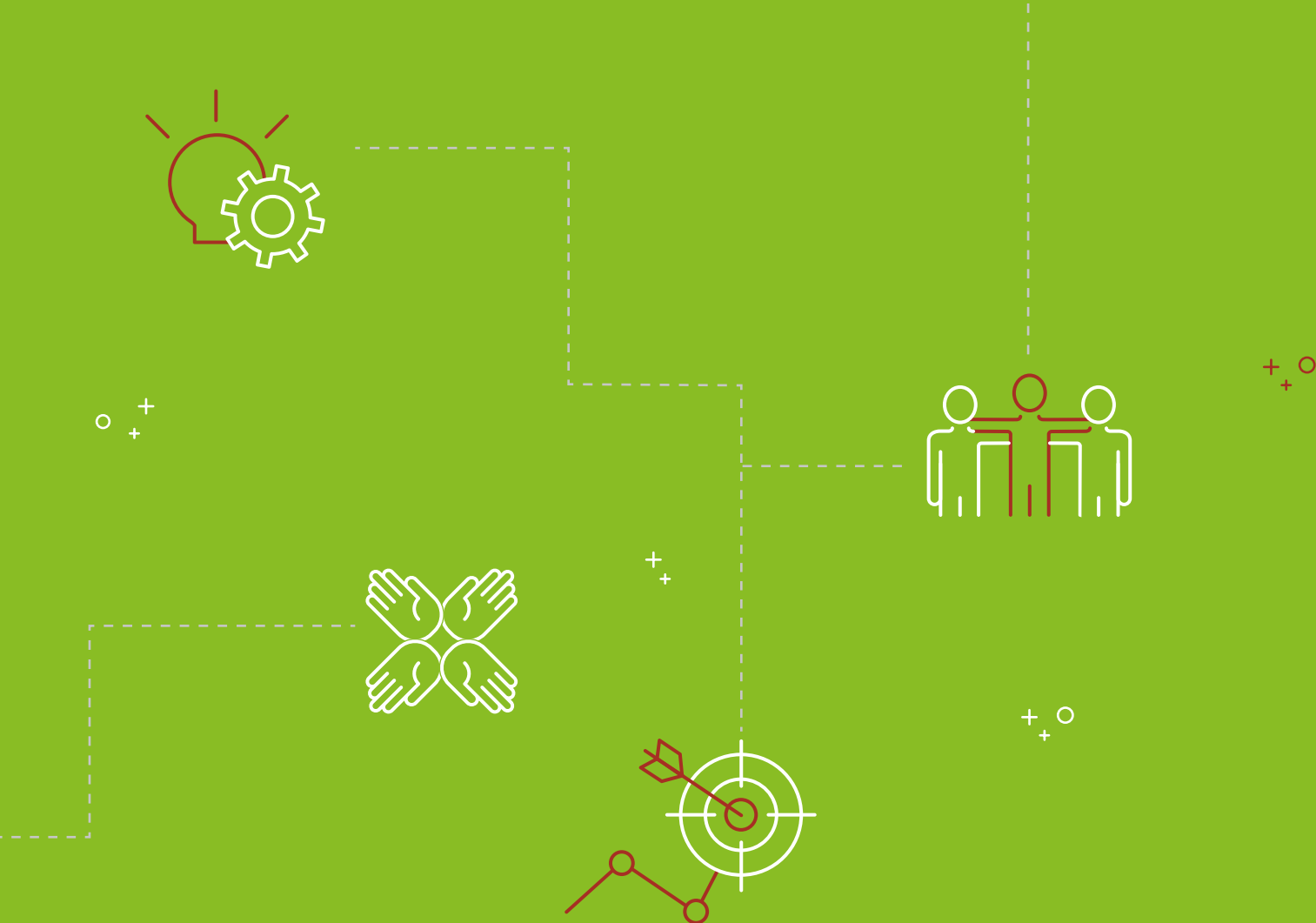
Dans le cas où la plateforme permet de faire un placement financier, nous renvoyons à la législation relative au statut des plateformes de financement alternatif et l'obligation d'agrément qui en découle. La loi du 18 décembre 2016 organisant la reconnaissance et l'encadrement du Crowdfunding et portant des dispositions diverses en matière de finances (Moniteur belge du 20 décembre 2016) encadre la création de ce type de plateforme permettant des placements financiers<sup>150</sup>.

- **Développement du projet** : Il est également nécessaire de fixer des objectifs réalisables avec des échéances en cohérence avec l'avancée théorique du projet. Si le projet est trop important, il est conseillé de le découper en différentes étapes qui peuvent correspondre à plusieurs campagnes. En effet, les individus ayant participé au financement du projet s'attendent à un retour, ou du moins à une concrétisation du projet, à court ou moyen terme.

- **Mise en place de la campagne de communication et suivi de la communauté**, comprenant également l'après-campagne : La gestion d'une campagne de Crowdfunding demande des ressources (humaines et financières) importantes principalement en termes de communication et de suivi. En outre, selon le public ciblé, la communication (vulgarisation, explications détaillées du projet, etc.) devra être adaptée. Afin de s'assurer du bon déroulement du projet et de la fidélisation des participants, la transparence est indispensable. Une communication post-campagne devra donc être prévue afin de transmettre les détails de l'utilisation des montants rassemblés dans les différentes étapes du projet.

Une campagne de Crowdfunding n'est jamais sûre à 100%. C'est pourquoi, si le Crowdfunding est utilisé comme instrument financier unique, il est préférable de prévoir un certain laps de temps afin de pouvoir se retourner et trouver d'autres financements. Il est dès lors judicieux d'envisager un financement mixte à travers des subsides, des prêts traditionnels ou d'autres partenariats. Dans le cadre du Civic Crowdfunding, les fonds récoltés sont souvent appelés à compléter des fonds publics ou à permettre de s'assurer que le projet convient à une partie importante de la communauté citoyenne.





# 04

## LES PROJETS DE PARTICIPATION CITOYENNE

L'ÉVALUATION & LE SUIVI



---

L'évaluation d'un projet qu'il soit Smart City, participatif ou non doit idéalement être prévue dans un plan stratégique avec des objectifs clairement définis et planifiés sur une période déterminée<sup>151</sup>. Pour évaluer la performance d'une commune en la matière, les objectifs sont traduits en facteurs quantitatifs et qualitatifs, appelés indicateurs. Ceux-ci permettent de mesurer, d'une manière simple et fiable, l'état d'avancement vers la réalisation des objectifs<sup>10,152</sup>. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les communes évaluent leurs actions telles que le besoin d'améliorer la performance, de rendre des comptes, d'objectiver l'impact de ses actions, etc.<sup>10</sup>.

Plus particulièrement dans le cas de la participation citoyenne, contrôler les projets participatifs augmentera la performance et démontrera les effets réels de ces projets. Bien que la mise en place de procédés de participation publique explose, la recherche et le développement de méthodes d'évaluation pour la participation citoyenne restent restreints. Une étude récente révèle un double manque dans ce domaine :

- Un manque de méthodes d'évaluation et d'indicateurs disponibles ;
- Un manque de recherches dans le domaine de l'évaluation de la participation publique<sup>153</sup>.

De plus, les méthodes et les études qui sont disponibles sont peu concordantes et se concentrent généralement sur différents aspects des processus de participation citoyenne. Mettre en place un cadre d'évaluation général pour la participation citoyenne semble donc être difficile. Il est dès lors courant de trouver des méthodes d'évaluation spécifiques à chaque projet de participation avec des indicateurs adaptés en fonction des groupes d'acteurs impliqués.

En outre, une interrogation importante subsiste concernant le rôle des différentes parties prenantes dans l'évaluation de la participation citoyenne. Des articles récents soulignent le rôle des acteurs privés, académiques et des citoyens de la commune<sup>154</sup>. Lorsqu'on évoque l'évaluation de la participation citoyenne dans une commune, il est logique de présumer que les citoyens doivent aussi jouer un rôle<sup>154 157</sup>.

Même si ce n'est pas encore un phénomène commun à toutes les communes, l'implication des citoyens dans l'évaluation commence néanmoins à émerger. En effet, Le Baromètre belge 2018 de la Smart City, qui fournit un état des lieux du phénomène en Belgique, montre que 19% des communes belges impliquent le citoyen dans l'appréciation des projets Smart City lancés<sup>159</sup>. En gardant en tête que les citoyens peuvent jouer un rôle dans l'évaluation de la participation citoyenne, cette section se concentrera toutefois sur le rôle joué par les communes dans cette partie du processus.

Pour mettre en lumière le procédé d'évaluation et vous fournir une aide utile, nous vous proposons une tentative de méthode d'évaluation. Cette méthodologie est un outil qui permet d'évaluer le(s) procédé(s) participatif(s) local(aux). Néanmoins, il est important de noter qu'il ne s'agit pas d'une méthodologie exhaustive, mais plutôt d'un aperçu général et simplifié de ce qui ressort de la littérature scientifique.

# LES MÉTHODES D'ÉVALUATION DES PROJETS PARTICIPATIFS

Étant donné la grande variété de projets participatifs, votre commune doit mettre en place un procédé d'évaluation en même temps que le projet participatif<sup>10,160</sup>.

La mise en place d'un projet participatif se compose généralement de 3 étapes :

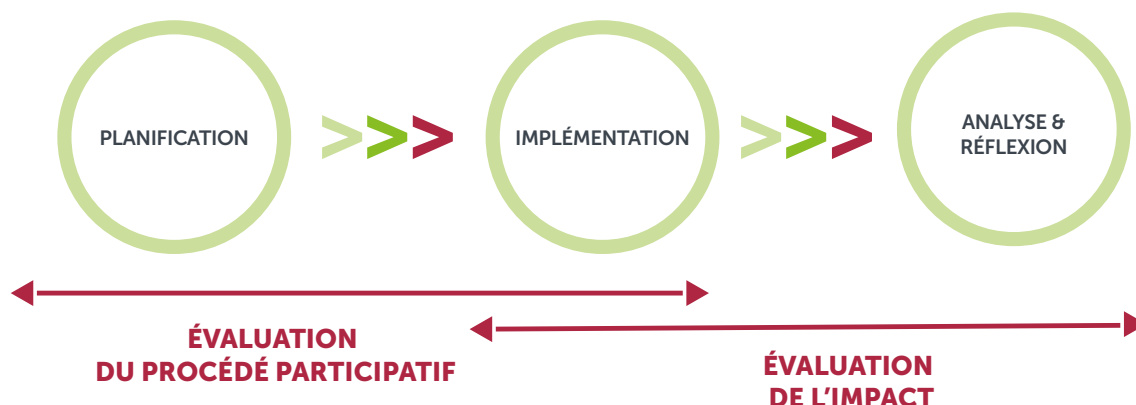
- Planification ;
- Implémentation ;
- Analyse et réflexion.

Pendant la phase de planification, des aspects cruciaux du projet tels que la portée, le contexte, la conception et le timing sont définis. De nombreuses hypothèses sont émises durant cette période, que ce soit au sujet du procédé participatif ou des résultats de ce dernier.

La phase d'implémentation détermine le moment où débute le projet participatif et l'apparition de données sur le procédé (données généralement quantitatives comme l'audience ou le taux de participation), mais aussi sur les résultats du projet (données généralement qualitatives telles que les idées, les projets ou les retours). Une fois que le projet participatif a pris place, il est intéressant que vous preniez le temps d'analyser toutes ces données et réfléchissiez aux résultats. Vous devriez idéalement poursuivre l'évaluation de l'impact d'un projet de participation citoyenne sur une période prolongée, ce qui signifie que certaines données devront être collectées après la finalisation du projet participatif.

Il est important de faire une distinction entre l'évaluation du procédé participatif et l'évaluation de l'impact du projet de participation citoyenne<sup>161</sup>. Il est possible que votre commune marque un intérêt plus prononcé pour l'un ou l'autre, mais les deux doivent toutefois être évalués.

## MISE EN PLACE D'UN PROJET DE PARTICIPATION CITOYENNE<sup>161</sup>





## L'ÉVALUATION DU PROCÉDÉ PARTICIPATIF

L'objectif de l'évaluation du procédé est d'aider à déterminer si l'initiative participative est correctement gérée et d'identifier les points d'amélioration<sup>160</sup>. Les évaluations de procédés concernent principalement les phases de planification et d'implémentation.

Lors de l'évaluation d'un procédé participatif, trois questions sont essentielles<sup>161</sup>:

- Quel est le projet participatif et quel est son objectif ?
- Que fournit en réalité ce projet participatif ?
- Quelles sont les différences entre le projet et la réalité ?

Ces questions abordent généralement des thématiques telles que les participants, les technologies, le budget, le timing, etc. Elles aident à identifier les points essentiels du procédé participatif et à choisir les indicateurs de mesure en utilisant des données quantitatives récoltées pendant la durée de celui-ci (phase d'implémentation).

Peu d'études ou de rapports se concentrent sur le développement d'indicateurs de procédé pour les projets participatifs. Cependant, un rapport du World Bank Group fournit une liste (non exhaustive) d'indicateurs qui peuvent être utilisés pour mesurer le procédé participatif<sup>160</sup>. Parmi les indicateurs recensés, on retrouve, à titre d'exemple :

- Indicateur de niveau de participation : *Proportion du total de bénéficiaires qui fournissent un retour (%)*.
- Indicateur de coût : *Contribution de la communauté au coût total du projet (%)*.

## L'ÉVALUATION DE L'IMPACT DU PROJET PARTICIPATIF

L'évaluation de l'impact se focalise sur les résultats et l'impact du projet participatif et permet de déterminer si un projet participatif a atteint ses objectifs et a généré les effets attendus. Même si cette évaluation ne se concentre pas sur le procédé participatif, les résultats de l'évaluation de l'impact ont une influence sur celui-ci. En général, l'évaluation de l'impact est plus difficile à réaliser que l'évaluation du procédé parce que le processus est plus récent et, comme indiqué précédemment, il y a peu d'indicateurs disponibles. Le rapport du World Bank Group mentionné précédemment en reprend toutefois quelques-uns<sup>160</sup> :

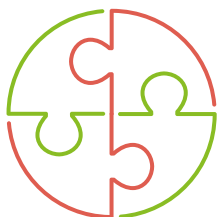
- Indicateur de satisfaction : *Citoyens qui considèrent que la confection et/ou l'implémentation d'une politique, d'un programme ou d'un projet soumis à la consultation répond à leurs attentes (% au-dessus de 4 sur une échelle de mesure allant de 1 à 7, avec 7 étant le plus satisfaisant)*.
- Indicateur de coût : *Bénéficiaires satisfaits par des dimensions spécifiques (accès, temps de livraison, réponse aux besoins, coût de transaction, efficacité opérationnelle, corruption, attitude du personnel, qualité des infrastructures, etc.) (%)*.

## QUELQUES RECOMMANDATIONS

Puisque l'évaluation des procédés de participation citoyenne en est toujours à ses débuts, il peut être difficile pour vous d'entamer le suivi des projets participatifs et de démarrer ainsi la mesure de leur performance. Cependant, s'agissant d'un processus d'amélioration continue, vous pouvez entamer votre processus d'évaluation de manière simple et améliorer son fonctionnement au fur et à mesure de l'implémentation des projets.

Avant de mettre en place un procédé de participation citoyenne, il est néanmoins essentiel d'identifier les objectifs que vous poursuivez. En effet, les objectifs du procédé de participation citoyenne et les impacts vous aideront à définir les meilleures options possibles pour vos projets participatifs. Par exemple, si les objectifs d'un projet participatif ne sont pas identifiables, il est peu probable que ce projet de participation citoyenne puisse être entamé. Une fois les objectifs définis, l'évaluation du procédé est alors plus aisée, l'analyse de l'impact pourra ensuite être mise en place.

Étant donné que l'évaluation de projets participatifs n'a pas encore atteint sa maturité, il est difficile de trouver des bonnes pratiques et des études scientifiques à ce sujet. Cependant, le domaine est en plein développement et, au cours des prochaines années, plus d'informations seront certainement disponibles et permettront de vous aider à enrichir votre processus d'évaluation.





### **LAILLÉ, FR (± 5 000 HAB.)<sup>162</sup>**

Dans un rapport d'une centaine de pages, la commune de Laillé a synthétisé et évalué ses actions participatives sur son territoire en utilisant des questionnaires et des interviews. L'analyse concerne plus particulièrement la diversité et la mobilisation des citoyens. Les quelques conclusions mises en lumière suite à cette évaluation démontrent que les projets non technologiques et non coûteux peuvent aussi avoir beaucoup d'impact sur la société et que la communication reste indispensable pour maintenir des initiatives participatives au sein de la commune.

Parmi les projets non technologiques mis en place, on peut citer, par exemple, l'établissement d'un Conseil des Sages. Ce dernier, composé de 14 Lailléens de plus de 60 ans, « est un organisme consultatif chargé d'apporter à la municipalité des avis, expériences et connaissances, sur les questions et les projets liés à la vie de la commune et de ses habitants (urbanisme, environnement, vie sociale, projets intergénérationnels...). Le Conseil des Sages est aussi une instance de réflexions et de concertations. Il émet des commentaires sur les projets municipaux, et est force de proposition dans l'intérêt général de la commune et de ses habitants<sup>163</sup> ».

### **VELSEN, NL (± 68 000 HAB.)<sup>164</sup>**

La commune de Velsen a rédigé un rapport qui reprend la synthèse de tous les projets participatifs et une évaluation de leurs procédés. Ce rapport est établi sous la forme de 7 recommandations pour le futur parmi lesquelles figure l'utilisation d'un outil de Monitoring qui est développé par le gouvernement néerlandais : « De Participatiemonitor ». Il s'agit d'un logiciel payant qui aide les communes dans l'évaluation des initiatives participatives<sup>165</sup>.

### **GATINEAU, CA (± 227 000 HAB.)<sup>166</sup>**

En 2011, après 8 ans de participation citoyenne, la ville canadienne de Gatineau a publié un rapport avec une synthèse de ses projets et des recommandations en faisant référence à la stratégie globale de la ville et les objectifs de cette dernière. Selon le rapport, la ville devait faire plus d'efforts pour évaluer ses pratiques participatives. Une des actions menées suite à cet audit a été d'offrir une formation continue aux employés de la ville qui sont engagés dans des processus de consultation afin de les sensibiliser à l'importance de la participation citoyenne et de les encourager à s'engager.



# CONCLUSION

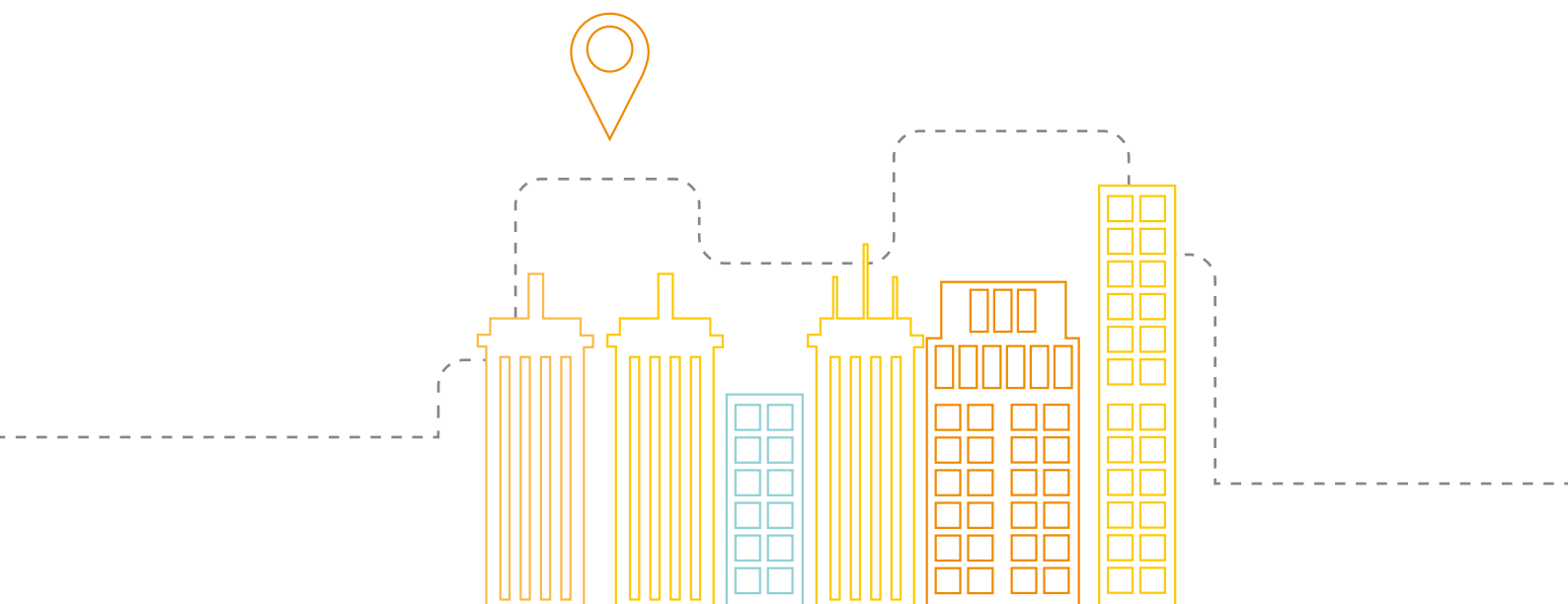


Dans notre premier Guide Pratique, publié en 2017, nous vous proposons une réflexion sur le contexte qui a fait émerger le concept de Smart City ainsi qu'une méthodologie pour vous accompagner à implémenter une telle démarche sur votre territoire.

Ce second Tome, qui mettait pour sa part l'accent sur la participation citoyenne, s'intéressait aux questions relatives à la place que le citoyen peut prendre, au soutien qu'il peut apporter, au pouvoir d'action qu'il est possible de lui octroyer et à l'engagement qu'il peut avoir dans les démarches Smart City. En effet, ce sujet, dont le choix reposait sur de multiples échanges avec les acteurs de terrain, ressortait comme une tendance importante et un élément crucial dans la mise en place de dynamiques territoriales réussies, car l'engagement citoyen a :

- « le potentiel de développer le sentiment d'appartenance des citoyens à leur ville ;
- de sensibiliser davantage les autorités locales à leurs besoins ;
- et enfin de redéfinir la relation entre les citoyens et le gouvernement<sup>167</sup> ».

En conclusion, nous espérons que cet ouvrage vous aura permis d'ouvrir les portes à une réflexion plus approfondie et plus éveillée sur le concept de participation citoyenne et qu'il vous inspirera dans le cadre de vos propres initiatives.



---

# QUELQUES POINTS D'ATTENTION

## UN TERRITOIRE QUI SE RÉINVENTE

Il est important de retenir qu'un territoire durable et intelligent n'est pas uniquement un territoire connecté, c'est aussi un territoire où les informations, les idées, les savoirs et les compétences sont partagés pour servir une démarche d'intelligence collective. La technologie est utile pour soutenir l'intelligence humaine, non pas pour la remplacer. Elle ne constitue pas une force exogène sur laquelle il n'y aurait aucun contrôle. Chaque territoire est responsable de guider son évolution en orientant ses choix. C'est ainsi que vous pouvez saisir l'occasion et le pouvoir dont vous disposez pour façonner - ce que d'aucuns appellent - la Quatrième révolution industrielle et la mener vers un avenir qui soit le reflet de vos objectifs et vos valeurs. Il ne peut y avoir de ville intelligente sans intelligence citoyenne, pas de Smart City sans Smart Citizen. Tel qu'explicité dans le Tome 1, l'objectif d'un territoire intelligent est d'assurer sa performance et sa pérennité. Il doit dès lors se réinventer, intelligemment, en mettant à disposition de ses citoyens des outils leur permettant de prendre davantage part à la décision.

## UNE COMMUNICATION EFFICACE

Notez par ailleurs que la communication est un point central à la réussite d'une démarche de participation citoyenne. Comme vous avez pu le constater tout au long de ce second Guide, il est essentiel de bien communiquer avant, pendant et après toute initiative participative. Il s'agira dès lors de prévoir les ressources suffisantes, tant humaines que financières, pour une bonne (stratégie de) communication auprès des citoyens. Les citoyens ont besoin et envie d'être informés. C'est un excellent moyen de garantir leur engagement sur l'ensemble du processus. Une ville dans laquelle les citoyens prennent en charge l'amélioration de leur quotidien sera inévitablement plus agréable et plus encline à asseoir son développement de façon durable.

## DES PRATIQUES INSPIRANTES

Dans le présent Tome, vous avez pu découvrir des pratiques participatives applicables dans les différents domaines de la Smart City (gouvernance, mobilité, environnement, etc.). Comme expliqué précédemment, l'idée n'était pas de vous fournir une liste exhaustive des pratiques existantes. Nous souhaitions avant tout vous proposer un aperçu d'outils concrets, dont l'émergence a été facilitée par la multiplication des solutions technologiques, qui pourraient inspirer de nouvelles orientations participatives sur votre territoire. Certaines de ces pratiques ont d'ailleurs déjà été implémentées en Belgique et ont fait leurs preuves, que ce soit à l'échelle de territoires urbains ou ruraux. Quelques pratiques belges sont ainsi évoquées dans le témoignage des représentants des villes et communes des trois régions de Belgique (Brulocalis, UVCW et VVSG) en début d'ouvrage. Gardez bien en tête que les pratiques et exemples présentés ont pour but de vous inspirer et non pas d'être répliqués à l'identique. En effet, nous insistons sur l'importance de prendre en compte les spécificités et caractéristiques propres à votre territoire au moment de planifier toute initiative. N'oubliez donc pas de tenir compte des objectifs fixés, de l'environnement qui vous entoure, de l'infrastructure technologique disponible, du budget, etc.

## UNE ÉVALUATION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Même si à ce jour des méthodes d'évaluation et des indicateurs sont encore fort peu disponibles pour évaluer les actions de participation citoyenne, nous avons toutefois décidé de vous proposer une méthodologie d'évaluation tant du procédé participatif que de l'impact des projets mis en place. En effet, l'évaluation doit contribuer à la mise en place de systèmes de





suivi efficaces permettant d'émettre des recommandations et d'assurer ainsi une meilleure performance des actions. Comme expliqué, s'agissant d'un processus d'amélioration continue, il vous est déjà possible et même conseillé d'entamer un processus d'évaluation de manière simple et d'en améliorer son fonctionnement au fur et à mesure de l'implémentation de vos projets. Une évaluation continue vous permettra de mieux repérer les projets qui sont les plus adaptés à votre territoire.

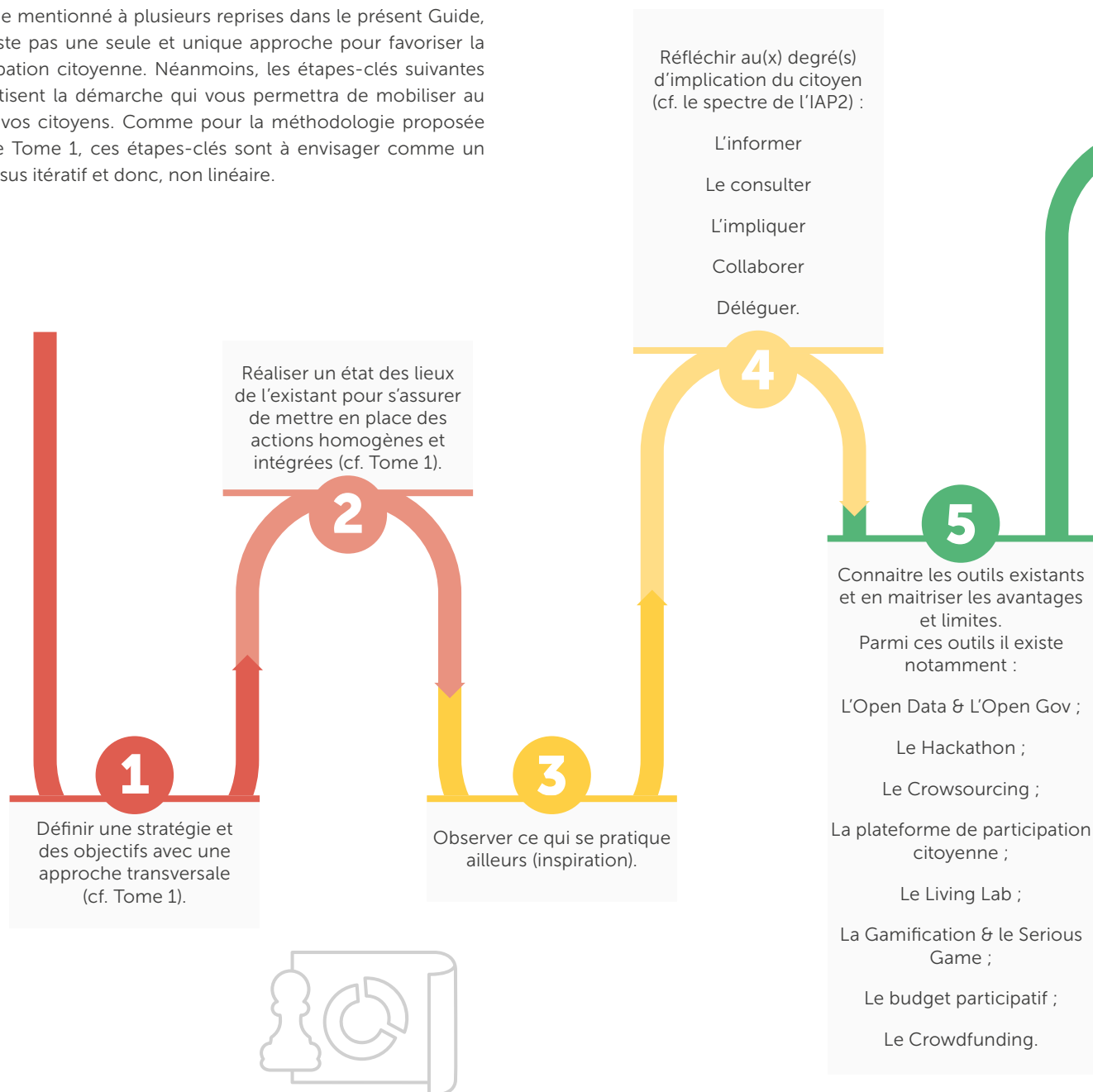
## UN APPEL À L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

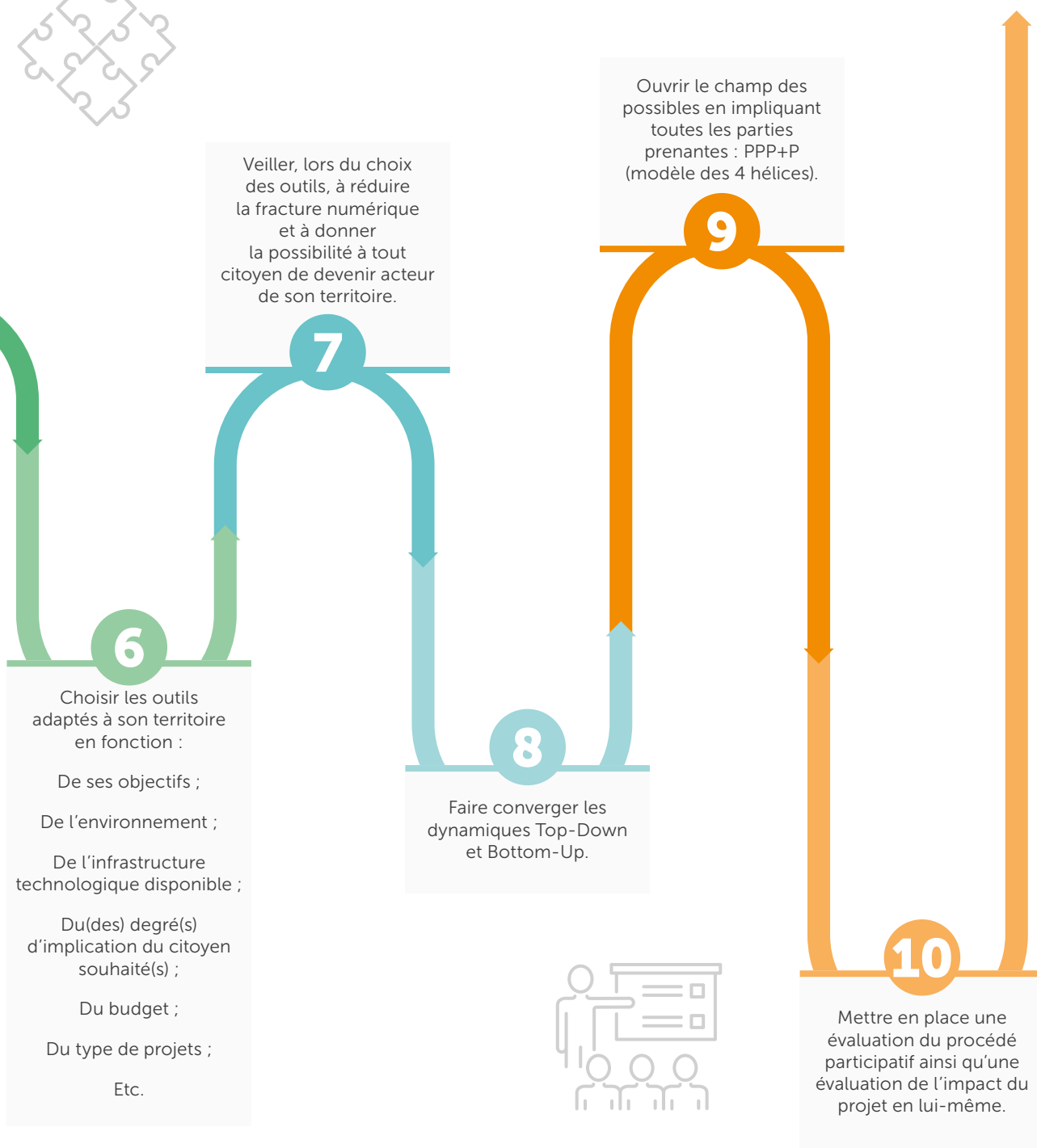
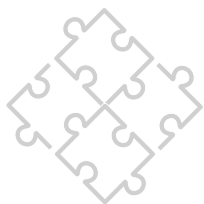
Bien que ce présent Guide se focalise sur des pratiques favorisant essentiellement la participation citoyenne, nous souhaitons vous rappeler que les territoires, en collaborant étroitement avec la société civile mais également avec les entreprises, les universités, etc. mettent toutes les chances de leur côté pour se réinventer, agilement, et assurer ainsi leur performance et leur durabilité. En choisissant une méthodologie PPPP, vous vous assurez de pouvoir apporter des réponses plus adéquates et pérennes aux questions sociétales qui se posent sur votre territoire.



# ÉTAPES-CLÉS

Comme mentionné à plusieurs reprises dans le présent Guide, il n'existe pas une seule et unique approche pour favoriser la participation citoyenne. Néanmoins, les étapes-clés suivantes synthétisent la démarche qui vous permettra de mobiliser au mieux vos citoyens. Comme pour la méthodologie proposée dans le Tome 1, ces étapes-clés sont à envisager comme un processus itératif et donc, non linéaire.





# RÉFÉRENCES

1. Oliveira, E. Citizen Empowerment and Innovation in the Data-Rich City. *Journal of Urban Technology* 24, 111–114 (2017).
2. GOVLOOP 2016. Promoting Government Efficiency Through Citizen Engagement » Posts | GovLoop. Available at: <https://www.govloop.com/promoting-government-efficiency-citizen-engagement/>.
3. Pierre, J. Models of Urban Governance. *Urban Affairs Review* 34, 372–396 (1999).
4. The Oxford Handbook of Governance. (Oxford University Press, 2012). doi:10.1093/oxfordhdb/9780199560530.001.0001
5. Dameri, R. P. & Benevolo, C. Governing Smart Cities: An Empirical Analysis. *Social Science Computer Review* 34, 693–707 (2015).
6. Crouch, C., Le Galès, P., Trigilia, C. & Voelzkow, H. Changing Governance of Local Economies. (Oxford University Press, 2004). doi:10.1093/0199259402.001.0001
7. Gupta, J., Pfeffer, K., Verrest, H. & Ros-Tonen, M. Geographies of urban governance: Advanced theories, methods and practices. in *Geographies of Urban Governance: Advanced Theories, Methods and Practices* (eds. Gupta, J. & Al., E.) 1–235 (Springer, 2015). doi:10.1007/978-3-319-21272-2
8. Nam, T. & Pardo, T. A. Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference on Digital Government Innovation in Challenging Times - dg.o '11* 282 (2011). doi:10.1145/2037556.2037602
9. Etzkowitz, H. & Zhou, C. Triple Helix twins: innovation and sustainability. *Science and Public Policy* 33, 77–83 (2006).
10. Smart City Institute. Guide Pratique de la Smart City. (2017).
11. Torfing, J., Peters, B. G., Pierre, J. & Sørensen, E. Interactive Governance - Advancing the Paradigm. (Oxford University Press, 2012). doi:10.1093/acprof:oso/9780199596751.001.0001
12. Lindskog, H. Smart communities initiatives. (2004).
13. Pourtois, H. & Pitseys, J. La démocratie participative en question. *La revue nouvelle* 7, 30–35 (2017).
14. Lambert, M. La participation citoyenne au niveau local: différents moyens et des idées pour se lancer. (2007). Available at: <http://www.uvcw.be/articles/0,0,0,0,1798.htm>.
15. Glass, J. J. Citizen Participation in Planning: The Relationship Between Objectives and Techniques. *Journal of the American Planning Association* 45, 180–189 (1979).
16. Monfaredzadeh, T. & Krueger, R. Investigating Social Factors of Sustainability in a Smart City. *Procedia Engineering* 118, 1112–1118 (2015).
17. Arnstein, S. R. A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35, 216–224 (1969).
18. Ben Letaifa, S. How to strategize smart cities: Revealing the SMART model. *Journal of Business Research* 68, 1414–1419 (2015).
19. Bertoldo, R., Poumadère, M. & Rodrigues Jr., L. C. When meters start to talk: The public's encounter with smart meters in France. *Energy Research & Social Science* 9, 146–156 (2015).
20. Rowe, G. & Frewer, L. J. Public Participation Methods: A Framework for Evaluation. *Science, Technology, & Human Values* 25, 3–29 (2000).
21. Luck, R. Learning to talk to users in participatory design situations. *Design Studies* 28, 217–242 (2007).
22. Zimmerman, M. A. & Rappaport, J. Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American journal of community psychology* 16, 725–50 (1988).
23. Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J. Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign* 4, 5–18 (2008).
24. Schelings, C. & Elsen, C. Renouveau des approches participatives pour la fabrique de la Smart City. Poster présenté à la Journée Départementale UEE, Facultés des Sciences Appliquées, Université de Liège (2018).
25. Chourabi, H. et al. Understanding smart cities: An integrative framework. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences* 2289–2297 (2012). doi:10.1109/HICSS.2012.615
26. West, J., Salter, A., Vanhaverbeke, W. & Chesbrough, H. Open innovation: The next decade. *Research Policy* 43, 805–811 (2014).
27. Gooch, D., Wolff, A., Kortuem, G. & Brown, R. Reimagining the role of citizens in smart city projects. in *Proceedings of the 2015 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing and Proceedings of the 2015 ACM International Symposium on Wearable Computers - UbiComp '15* 1587–1594 (ACM Press, 2015). doi:10.1145/2800835.2801622
28. Giffinger, R. et al. Smart cities Ranking of European medium-sized cities. Technical, (2007).
29. Hollands, R. G. Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial? *City* 12, 303–320 (2008).
30. Bacqué, M.-H. & Gauthier, M. Participation, urbanisme et études urbaines. *Participations* 1, (2011).
31. Kristensson, P., Gustafsson, A. & Archer, T. Harnessing the Creative Potential among Users. *Journal of Product Innovation Management* 21, 4–14 (2004).
32. Björgvinsson, E., Ehn, P. & Hillgren, P.-A. Design Things and Design Thinking: Contemporary Participatory Design Challenges. *Design Issues* 28, 101–116 (2012).
33. Martinez-Balleste, A., Perer-Martinez, P. A. & Solanas, A. The pursuit of citizens' privacy: a privacy-aware smart city is possible. *IEEE Communications* 51, 136–141 (2013).
34. Union Interparlementaire. Journée internationale de la démocratie : Participez. (2018). Available at: <http://archive.ipu.org/dem-f/idd/yoursay.htm>.
35. EUR-Lex. L'initiative citoyenne. (2012). Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aai0044>.
36. Commission européenne. Guide de l'initiative citoyenne européenne (3e édition). (2015). doi:10.2775/624
37. Wallex - le droit en Wallonie. Code de la démocratie locale et de la décentralisation. (2004). Available at: <https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=7522>.
38. UVCW. La participation des citoyens. (2017).
39. Foundation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme. Démocratie participative - Guide des outils pour agir. (2015).
40. Lemoine, J.-F., Roth, Y. & Favreau, É. Le crowdsourcing: travail ou pas ? Éclaircissement des pratiques et implications juridiques. *Management & Avenir* 97, 81–96 (2017).

41. Lebraty, J.-F. & Lobre, K. Crowdsourcing ; porté par la foule. (2015).
42. SPF Economie. Propriété intellectuelle. (2018). Available at: <https://economie.fgov.be/fr/themes/propriete-intellectuelle>.
43. Commission européenne. European Union Public Licence. (2018). Available at: [https://ec.europa.eu/info/european-union-public-licence\\_en](https://ec.europa.eu/info/european-union-public-licence_en).
44. EUR-Lex. Règlement général sur la protection des données. (2016). Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>.
45. Pogačar, K. & Žižek, A. Urban Hackathon – Alternative Information Based and Participatory Approach to Urban Development. *Procedia Engineering* 161, 1971–1976 (2016).
46. Lyons, S. H. Digital Engagement, Social Media & Public Participation. (2017).
47. IAP2. Spectrum degré d'engagement du public. (2016). Available at: <https://www.iap2canada.ca/resources/FR/Documents/AIP2Canada-Spectrum-FINAL-2016.pdf>.
48. G8. Plan d'action pour la France Charte du G8 pour l'ouverture des données publiques. (2013). Available at: <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/charte-g8-ouverture-donnees-publiques-fr.pdf>.
49. Union européenne. Directive 2013/37/UE du Parlement européen et du Conseil. (2013). Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0037&from=FR>.
50. Gouvernement fédéral belge. Loi relative à la réutilisation des informations du secteur public. (2016). Available at: <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2016/05/04/2016009236/justel>.
51. OpenData Lab. L'OpenData Lab, c'est quoi? (2015). Available at: <http://www.opendatalab.fr/l-opendata>.
52. de Feraudy, T. Baromètre de la démocratie locale numérique. (2018). Available at: [http://www.communication-publique.fr/articles\\_pp/barometre-de-la-democratie-locale-numerique/](http://www.communication-publique.fr/articles_pp/barometre-de-la-democratie-locale-numerique/).
53. Démocratie Ouverte. Collectif d'innovation démocratique. (2018). Available at: <https://democratieouverte.org/>.
54. Priol, J. Le big data des territoires : open data, protection des données, smart city, civic tech, services publics... : les nouvelles stratégies de la donnée au service de l'intérêt général. (2017).
55. Rapport de M. Luc Belot sur les smart cities. (2017).
56. La Tribune. Open data : Rennes Métropole inaugure un service public de la donnée. (2018). Available at: <https://www.latribune.fr/regions/bretagne/open-data-rennes-metropole-inaugure-un-service-public-de-la-donnee-769206.html>.
57. Press, S. Open data : un kif breton | StreetPress. (2017). Available at: <https://www.streetpress.com/sujet/1510149292-open-data-bug-rennes>.
58. Ville et métropole de Rennes. Service Rennes Métropole lance un service public métropolitain de la donnée. (2018). Available at: [http://www.presse.metropole.rennes.fr/upload/espace/1/pj/3735\\_2580\\_DP\\_lancement\\_SPMD.pdf](http://www.presse.metropole.rennes.fr/upload/espace/1/pj/3735_2580_DP_lancement_SPMD.pdf).
59. Ville de Issy. Open-data : les données ouvertes d'Issy | Issy.com. (2018). Available at: <http://www.issy.com/opendata>.
60. OpenDataSoft. etude de cas Issy-Les-Moulineaux. (2016).
61. SO Digital. Open data : l'exemple d'Issy-les-Moulineaux. (2014). Available at: [https://fr.slideshare.net/SO\\_Digital/open-data-lexemple-dissylesmoulineaux](https://fr.slideshare.net/SO_Digital/open-data-lexemple-dissylesmoulineaux).
62. Portail européen de données. Avantages de l'utilisation des données - Portail européen de données. (2018). Available at: <https://www.europeandataportal.eu/fr/using-data/benefits-of-open-data>.
63. Technocité. L'Open Data, la participation citoyenne par les données. (2018). Available at: <https://www.technocite.be/index.php/blog/88-blog-it-jeu-video-formation-div/198-lopen-data-la-participation-citoyenne-par-les-donnees>.
64. Philarcher. Fifty Shades of No. (2015). Available at: <http://philarcher.org/diary/2015/50shadesofno/>.
65. La documentation Française. La donnée comme infrastructure essentielle. (2016).
66. Smart Cities Council. Three ways data sharing is advancing cities. (2017). Available at: <https://na.smartcitiescouncil.com/article/three-ways-data-sharing-advancing-cities>.
67. Uffreduzzi, M. Hackathon as Emerging Innovation Practice: Exploring Opportunities and Challenges through 8 in-depth Case Studies. (Politecnico Milano, 2017).
68. Wikipedia. (2018).
69. Hartmann, S., Mainka, A. & Stock, W. G. Opportunities and Challenges for Civic Engagement: A Global Investigation of Innovation Competitions. *International Journal of Knowledge Society Research* 7.
70. Carr, S. J. & Lassiter, A. Big Data, Small Apps: Premises and Products of the Civic Hackathon. in 543–559 (Springer, Cham, 2017). doi:10.1007/978-3-319-40902-3\_29
71. ATX Hack for Change. (2018). Available at: <http://atxhackforchange.org/>.
72. Apps for Democracy. Apps for Democracy. (2012). Available at: <https://isl.co/wp-content/uploads/2012/05/apps11.png>.
73. Johnson, P. & Robinson, P. Civic Hackathons: Innovation, Procurement, or Civic Engagement? *Review of Policy Research* 31, 349–357 (2014).
74. Harvard Business Review. You Can't Just Hack Your Way to Social Change. (2013). Available at: <https://hbr.org/2013/03/you-cant-just-hack-your-way-to>.
75. Robinson, P. J. & Johnson, P. A. Civic Hackathons: New Terrain for Local Government-Citizen Interaction? *Urban Planning* 1, 65 (2016).
76. WIRED. The Rise of Crowdsourcing. (2006). Available at: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>.
77. IBM. Using Crowdsourcing. (2013).
78. CREADS. (2018). Available at: <https://www.creads.fr/>.
79. Colossal Spark. (2018). Available at: <http://colossalspark.com/>.
80. The Jingle Works. (2018). Available at: <http://www.thejingleworks.com/>.
81. Innocentive. (2018). Available at: <https://www.innocentive.com>.
82. Brightidea Incorporated. (2018). Available at: <https://www.brightidea.com>.
83. CrowdForge. (2018). Available at: <https://crowdforge.io>.
84. Waze. (2018). Available at: <https://www.waze.com>.

85. OpenStreetMap. (2018). Available at: <https://www.openstreetmap.org>.
86. Rethink City Hall - Boston. (2018). Available at: <http://rethink-cityhall.org>.
87. Réinventons nos places! – Paris.fr. (2018). Available at: <https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/urbanisme-et-architecture/projets-urbains-et-architecturaux/reinventons-nos-places-2540>.
88. SPALLIAN. TELLMYCITY. (2018). Available at: <http://www.spallian.com/solution/tellmycity/>.
89. Poplin, A., Pereira, G. C. & Rocha, M. C. F. The Participatory Cube: A Framework for Analysis of Online Participation Platforms. in Planning Support Systems for Sustainable Urban Development (eds. Geertman, S., Toppen, F. & Stillwell, J.) 395–416 (Springer, 2013). doi:10.1007/978-3-642-37533-0
90. Hellsmans, A., Niemeyer, C., Zentek, T., Hall, M. & Weinhardt, C. Towards a Requirement Framework for Online Participation Platforms. Proceedings of the 2nd Karlsruhe Service Summit Workshop (2016).
91. Cardullo, P. & Kitchin, R. Being a 'citizen' in the smart city: up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal* 1–13 (2018). doi:10.1007/s10708-018-9845-8
92. Meneses, M. E., Martin, A., Crittenden, C. & Goldberg, K. Overcoming Citizen Mistrust and Enhancing Democratic Practices : Results from the E-participation Platform México Participa. *Information Technologies and International Development* 13, 138–154 (2017).
93. Kitchin, R. & McArdle, G. Urban data and city dashboards: Six key issues. *Data and the City* 1–21 (2016). doi:10.17605/OSF.IO/K2EPN
94. Fernandes, G. C. de M. de A. A framework for dashboarding city performance : an application to Cascais smart city. (2017).
95. City of Glasgow. Dashboard Glasgow. (2018). Available at: [dashboard.glasgow.gov.uk](https://dashboard.glasgow.gov.uk).
96. Ville de Cascais. Cascais Data Dashboard. (2018). Available at: <https://data.cascais.pt/>.
97. City of New Westminster. Projects on the Go | City of New Westminster. (2018). Available at: <https://www.newwestcity.ca/planning-building-and-development/projects-on-the-go>.
98. City of Ryde. Have Your Say. (2018). Available at: <https://www.ryde.nsw.gov.au/haveyoursay/Home>.
99. Michels, A. & De Graaf, L. Examining citizen participation: local participatory policymaking and democracy revisited. *Local Government Studies* 43, 875–881 (2017).
100. city of Milton Keynes. Our MK. (2018).
101. Ville de Dieppe. Budget participatif. (2018). Available at: <https://www.dieppe.ca/fr/services/municipaux/budget-participatif.aspx>.
102. Appcivist. Budget Participatif Dieppe. (2018). Available at: <https://pb.appcivist.org/#/v2/p/assembly/f5c3bba8-c3dd-40e1-b891-0add8a446615/campaign/0b1e72a2-df31-44f4-ac26-bcef4c667671>.
103. Commission européenne. Growing a Digital Social Innovation Ecosystem for Europe DSI Final Report. (2015). doi:10.2759/448169
104. PRIMA TERRA. Carnet de notes: [habitats hybrides] De l'accumulation à l'hybridation des "espaces"; la créolisation des habitats. (2016). Available at: <http://innoveravecprimaterra.blogspot.com/2016/01/habitats-hybrides-vers-une-cartographie.html>.
105. Commission européenne. Cities as Living Labs-Increasing the impact of investment in the circular economy for sustainable cities. (2017).
106. The World Bank. Citizen-Driven Innovation A guidebook for city mayors and public administrators Written in a collaboration between the World Bank and the European Network of Living Labs. (2015).
107. UMVELT. Le Livre Blanc des Living Labs. (2014).
108. Voytenko, Y., Evans, J. & Schliwa, G. Urban living labs for sustainability and low carbon cities in Europe: towards a research agenda. *Journal of Cleaner Production* 123, 45–54 (2016).
109. Spiral-ULG. Guide Des Bonnes Pratiques du Living Lab. (2017).
110. Icon Magazine. A laboratory for Mexico City. (2015). Available at: <https://www.iconeye.com/architecture/news/item/12037-a-laboratory-for-mexico-city>.
111. gOv NEWS. Laboratorio Para La Ciudad: Re-Imagining Mexico City through Civic Tech. (2017). Available at: <https://gov.news/laboratorio-para-la-ciudad-re-imagining-mexico-city-through-civic-tech-84272ce8619c>.
112. Energie-Cites. Lighting Living Lab - Agueda, Portugal. (2009).
113. CISMOB Interreg Europe. Lighting Living Lab - Open innovation in Lighting. (2009).
114. Lighting Living Lab. SIGLuzEE. (2009). Available at: <http://www.lighting-living-lab.pt/portfolio-items/sigluzee-informacao-geografica-luz-eficiencia-energetica/>.
115. Climate change - Central European Living Lab for Territorial Innovation. (2018). Available at: [http://centralivinglab.eu/index.php/en/?option=com\\_content&view=article&id=8&Itemid=115&lang=en](http://centralivinglab.eu/index.php/en/?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=115&lang=en).
116. Hassan, L. Governments Should Play Games. *Simulation & Gaming* 48, 249–267 (2017).
117. Zica, M. R., Ionica, A. C. & Leba, M. Gamification in the context of smart cities. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 294, 012045 (2018).
118. Kitchin, R., Lauriault, T. & McArdle, G. Smart cities and the politics of data. in *Smart Urbanism: Utopian Vision or False Dawn?* (eds. Marvin, S., Luque-Ayala, A. & McFarlane, C.) 16–33 (Springer, 2016).
119. SkillBuilder LMS. La Gamification est-elle Différente des Serious Game? (2009). Available at: <https://www.skillbuilderlms.com/fr/difference-gamification-serious-game/>.
120. ONSG. e-Learning, Gamification & Serious Games. (2017). Available at: <http://www.onseriousgames.com/differences-between-e-learning-gamification-and-serious-games/>.
121. Seriousgame. (2018). Available at: <http://www.seriousgame.be/a-propos/>.
122. Ballot Bin. Keep streets butt-free with the Ballot Bin. (2018). Available at: <https://ballotbin.co.uk/>.
123. Hubbub Foundation. Ballot Bin. (2018). Available at: <https://www.hubbub.org.uk/ballot-bin>.
124. Daily Mail Online. Scaling new heights: Piano stairway encourages commuters to ditch the escalators | Daily Mail Online. (2009). Available at: <http://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-1218944/Scaling-new-heights-Piano-stairway-encourages-commuters-ditch-escalators.html>.



125. CMUSE. 10 Amazing Piano Stairs From Around The World. (2014). Available at: <https://www.cmuse.org/10-amazing-piano-stairs-from-around-the-world/>.
126. Real Time Cities. The world's deepest bin – The fun theory. (2009). Available at: <https://realtimecities.wikispaces.com/The+world's+deepest+bin+-+The+fun+theory>.
127. Watershed: Cinema and digital creativity centre in Bristol UK. (2018). Available at: <https://www.watershed.co.uk/>.
128. Playable City. Putting people and play at the heart of the Future City. (2018). Available at: <https://www.playablecity.com/>.
129. City of New Orleans. People's Budget | You're mayor for a day. (2018). Available at: <https://neworleans.peoplesbudget.com/>.
130. progrss. 5 Cities Using Games For Civic Engagement. (2016). Available at: <https://progrss.com/connectivity/20160906/5-cities-using-games-for-civic-engagement/>.
131. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R. & Nacke, L. From game design elements to gamefulness. in Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference on Envisioning Future Media Environments - MindTrek '11 9 (ACM Press, 2011). doi:10.1145/2181037.2181040
132. Parlement Wallon. Compte Rendu Integral – Séance Plénière. (2012).
133. UN Habitat. 72 Questions courantes sur les budgets participatifs. (2005).
134. Ville de Grenoble. Budget participatif. (2017). Available at: <http://www.grenoble.fr/552-budget-participatif.htm>.
135. Ville de Grenoble. Budget participatif : les projets lauréats - Grenoble.fr. (2017). Available at: <http://www.grenoble.fr/1132-budget-participatif-les-projets-laureats.htm>.
136. Ville de Grenoble. 2017-02 - Un pas vers l'eau - Edition 2017. (2017). Available at: <http://www.grenoble.fr/projet/292/1132-2017-02-un-pas-vers-l-eau-edition-2017.htm>.
137. Ville de Grenoble. 2017-05 - Les Bio-déchets : une mine d'or. (2017). Available at: <http://www.grenoble.fr/projet/312/1132-2017-05-les-bio-dechets-une-mine-d-or.htm>.
138. Periferia aisbl. Un budget public réellement participatif, est-ce possible en Belgique ? (2014).
139. Ville de Cascais. Cascais Participa - Orçamento Participativo '17. (2017). Available at: <https://op.cascais.pt/orcamento-participativo/op-2017/projetos>.
140. Centre d'écologie urbaine de Montréal (compte Youtube). Le budget participatif en six questions avec Yves Cabannes - YouTube. (2012). Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=TF82JlKXuGg>.
141. OECD Regional Development Working Papers. Civic Crowdfunding: A collective option for local public goods? 40 (2017). doi:10.1787/b3f7a1c5-en
142. IDEAS. Civic Crowdfunding: A collective option for local public goods? (2017). Available at: <https://ideas.repec.org/p/oec/govaab/2017-2-en.html>.
143. GINGER. Gestione Idee Nuove e Geniali in Emilia Romagna. (2018). Available at: <https://www.ideaginger.it/>.
144. Goteo.org : Crowdfunding the commons. Available at: <https://en.goteo.org/>.
145. Co-city - Crowdfunding citoyen. (2018). Available at: <https://co-city.fr/>.
146. Davies, R. Civic Crowdfunding: Participatory Communities, Entrepreneurs and the Political Economy of Place. SSRN Electronic Journal (2014). doi:10.2139/ssrn.2434615
147. SINGA France. (2018). Available at: <https://www.singafrance.com/>.
148. SINGA Québec - innovation sociale et échanges avec les réfugiés. (2018). Available at: <https://www.singa.quebec/>.
149. Ville de Milan. Eppela. Il Comune di Milano investe sull'innovazione sociale. (2018). Available at: <https://www.eppela.com/it/mentors/comunemilano>.
150. FMSA - Autorité des Services et Marchés Financiers. Crowdfunding. (2018). Available at: <https://www.fsma.be/fr/crowdfunding>.
151. Thompson, E. M. Smart City : Adding to the Complexity of Cities. eCAADe 1, 651–660 (2016).
152. Maas, K., Schaltegger, S. & Crutzen, N. Integrating corporate sustainability assessment, management accounting, control, and reporting. Journal of Cleaner Production 136, 237–248 (2016).
153. Aichholzer, G., Feierabend, D. & Allhutter, D. Attitude and Behavior Changes Through (e-)Participation in Citizen Panels on Climate Targets. (2016). doi:10.1007/978-3-319-25403-6\_10
154. Castelnovo, W., Misuraca, G. & Savoldelli, A. Smart Cities Governance: The Need for a Holistic Approach to Assessing Urban Participatory Policy Making. Social Science Computer Review 34, 724–739 (2016).
155. Halachmi, A. & Holzer, M. Citizen Participation and Performance Measurement: Operationalizing Democracy through Better Accountability. Decision Support Systems 38, 557–573 (2005).
156. Angelidou, M. Four European Smart City Strategies. International Journal of Social Science Studies 4, 18–30 (2016).
157. Ho, A. T. Exploring the roles of citizens in performance measurement. International Journal of Public Administration 30, 1157–1177 (2007).
158. Woolum, J. Citizen Involvement in Performance Measurement and Reporting. Public Performance & Management Review 35, 79–102 (2011).
159. Smart City Institute. Baromètre belge 2018 Smart Cities en Belgique. (2018).
160. The World Bank Group. Evaluating Digital Citizen Engagement: A Practical Guide. (2016).
161. IBM center for the Business of Government. A Manager's Guide to Evaluating Citizen Participation. (2012).
162. Ville de Laillé. Evaluation de la participation citoyenne au sein de la commune de Laillé. (2016).
163. Ville de Laillé. Le Conseil des Sages. (2018).
164. Velsen, C. de. Evaluatie Burgerparticipatie. (2012).
165. De Participatiemonitor voor gemeenten. (2018). Available at: <https://www.benchmarkburgerparticipatie.nl/#/>.
166. Ville de Gatineau. La participation citoyenne à Gatineau - Rapport de la commission sur l'implication du milieu remerciements. (2013).
167. Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. E-governance developments in EU cities: Reshaping government's relationship with citizens. Governance, 19(2), 272–302 (2006).
168. Hackathon des Côtes d'Armor (2014). Available at: <http://hackathon.la-matrice.org/>



# LE SMART CITY INSTITUTE





Le Smart City Institute est un institut académique dédié à la thématique des villes durables et intelligentes qui repose sur un partenariat original entre une Université (ULiège) et son École de Gestion (HEC Liège), des entreprises et la Wallonie dans le cadre du Plan Marshall 4.0 et de Digital Wallonia.

Cet institut académique se compose :

- **De professeurs, chercheurs et chargés de projet universitaires ;**
- **De partenaires privés et publics :**
  - **Belfius** contribue aux réflexions et missions de l'institut en partageant son expertise financière avec les acteurs des écosystèmes Smart City ;
  - En tant que partenaire digital, grâce aux solutions que l'entreprise développe et propose, **Proximus** supporte particulièrement l'innovation et l'entrepreneuriat ;
  - L'entreprise **Schröder** s'engage aux côtés des villes, des centres de recherche, des startups technologiques pour développer des solutions innovantes répondant aux besoins des générations futures ;
  - **Strategy&** (part of PwC) met à disposition son expertise en matière de conseil dans les domaines de la stratégie et des Smart Cities ;
  - **Vinci Energies** participe au développement de l'institut en partageant son expertise dans de nombreux domaines de la Smart City (réseaux de transport, d'énergie, de communication, Smart Grids, etc.) ;
  - La **Région wallonne** supporte activement l'institut dans le cadre de sa stratégie Digital Wallonia ;
  - **L'institut** est également une des parties prenantes du projet Wal-e-Cities (financement européen FEDER) pour soutenir le développement d'initiatives Smart Cities sur tout le territoire wallon.
- **D'experts** (en technologie, immobilier, infrastructures, services financiers, énergie, gestion de projets...) dans le développement des « villes intelligentes ».

Cet institut universitaire a pour ambition de stimuler la recherche, la formation, l'innovation et l'entrepreneuriat dans le domaine

de la « ville intelligente » et propose d'aborder cette thématique selon un angle managérial (et pas uniquement technique ou technologique) tout en affichant une réelle volonté d'ouverture multidisciplinaire.

Pour mener à bien cette mission, le Smart City Institute s'articule autour de trois piliers complémentaires : la **recherche**, **l'enseignement et le soutien à l'entrepreneuriat**. Ces piliers sont soutenus par des activités transversales de **sensibilisation**.

De façon concrète, le Smart City Institute :

- Publie des rapports de recherches scientifiques sur la thématique de la ville intelligente (ex. le baromètre des communes belges) ;
- Organise un séminaire à destination des étudiants de 2<sup>ème</sup> Master à HEC Liège, en « Strategy and Sustainability » ;
- Organise une formation continue sur le Management des Smart Cities. Elle propose à ses participants d'aborder les points essentiels de la Smart City, au travers, notamment des six axes principaux (Smart Mobility, Smart Living, Smart Economy, Smart Environment, Smart People et Smart Governance) tout en traitant de la question technologique, des nouveaux business models, du financement, de la stratégie et de la gestion du changement ;
- Soutient l'innovation et l'entrepreneuriat dans le domaine des Smart Cities ;
- Organise un événement annuel lors duquel des scientifiques et des praticiens sont amenés à discuter et à échanger sur la thématique des Smart Cities ;
- Développe plusieurs projets didactiques pour motiver les communes belges à prendre part à la dynamique des Smart Cities.

Au niveau de sa portée géographique, en tant que référent académique, le Smart City Institute contribue activement à la dynamique Smart Cities et Smart Région en Wallonie, mais il mène également des projets à vocation nationale et internationale.

---

Avec le soutien de



LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL  
ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR



Wallonie



Wallonie

digital  
wallonia  
.be



**Publication gratuite** - Ne peut être vendue ou utilisée à des fins commerciales  
Ce Guide Pratique est une oeuvre du Smart City Institute (HEC Liège). Vous êtes libre de reproduire, de distribuer et de communiquer cette création au public dans le respect des droits moraux des auteurs, à condition de citer vos sources et de ne pas en faire un usage commercial.

Nos remerciements particuliers :  
aux unions et associations des villes et communes Brulocalis, UVCW et VVSG pour leur contribution et,  
à l'Agence du Numérique pour son apport concernant l'Open Data et la Gamification.

